

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS  
PRINCIPALES PROCESOS OPERATIVOS Y GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA, CONSIDERANDO ELEMENTOS DEL BUEN  
GOBIERNO CORPORATIVO, EN LA EMPRESA “DEPÓSITO 20”  
DE LA CIUDAD DE QUITO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- C.P.A**

**MELISSA ALEJANDRA CEVALLOS ROSALES**

**DIRECTOR: ING. WILSON SILVA**

**QUITO, MARZO DE 2016**

**DIRECTOR:**

Ing. Wilson Silva

**INFORMANTES:**

Ing. Paulina Cadena, Mgtr.

Ing. Myriam Rubio

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios , por darme la fuerza necesaria para seguir adelante, por darle luz a mi camino, por no dejarme caer en los malos momentos y por darme paz cuando más lo necesito.

*Mely*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a ti Virgen de Guadalupe por iluminarme, por cuidarme, por bendecirme y por darme la sabiduría necesaria para culminar mi trabajo.

A mi tía Lupita por ser como una madre para mí, por su ayuda en todos los pasos que doy.

A mis padres, tías, tíos y primos, por ser un apoyo para cumplir las metas que me propongo. A mi abuelita Rosita por su amor, oraciones y bendiciones.

A mi novio Jonathan por ser incondicional, por ser mi mejor amigo, mi consejero, mi apoyo para seguir adelante y no bajar los brazos en los momentos difíciles.

*Mely*

## ÍNDICE

### **1 INTRODUCCIÓN, 1**

- 1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA,1
  - 1.1.1 Historia,1
  - 1.1.2 Ubicación,1
  - 1.1.3 Productos que ofrece Depósito 20,2
  - 1.1.4 Misión,3
  - 1.1.5 Visión,4
  - 1.1.6 Objetivos comerciales,4
  - 1.1.7 Estrategias de mercadeo,5
  - 1.1.8 Foda,6
  - 1.1.9 Estructura orgánica,7
  - 1.1.10 Cadena de valor,7
  - 1.1.11 Competencia,8
- 1.2 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y REGULACIONES DEL SECTOR COMERCIAL,9
  - 1.2.1 Empresa y el buen gobierno corporativo,9
  - 1.2.2 Ventajas de la adopción de prácticas de gobierno corporativo,10
  - 1.2.3 Funciones básicas relacionadas con el gobierno corporativo,11
    - 1.2.3.1 Asamblea de accionistas,12
    - 1.2.3.2 Consejo de administración,12
    - 1.2.3.3 Funciones de vigilancia en la empresa privada,13
    - 1.2.3.4 Evaluación y compensación,13
    - 1.2.3.5 Finanzas y planeación privada,14
  - 1.2.4 Contribución de Depósito 20 al Plan Nacional del buen vivir,14
  - 1.2.5 Supermercados vs Micro mercados, 15
  - 1.2.6 Ley Orgánica de Regulación y Control del poder de mercado, 16
  - 1.2.7 Reglamento Sanitario de etiquetado de alimentos procesados para el consumo humano, 17
  - 1.2.8 Ley Orgánica de Salud, 17

### **2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, 19**

- 2.1 FAMILIARIZACIÓN, 19
  - 2.1.1 Relevamiento de procesos y políticas vigentes, 20
  - 2.1.2 Entrevistas, 20
  - 2.1.3 Recorrido en las instalaciones de la empresa, 20
  - 2.1.4 Análisis de reportes de las áreas seleccionadas para revisión, 21
  - 2.1.5 Elaboración de flujo gramas de procesos, 21
    - 2.1.5.1 Simbología, 22
- 2.2 EJECUCIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO, 22
  - 2.2.1 Diseño de papeles de trabajo, 22
  - 2.2.2 Definir el sistema de muestreo a aplicar, 23

- 2.2.3 Examen de documentación seleccionada, 23
- 2.2.4 Ejecución de pruebas de cumplimiento, 23
- 2.3 INFORME FINAL, 24
- 2.4 RELACIÓN ENTRE GOBIERNO CORPORATIVO Y PROCESOS DESARROLLADOS EN LA EMPRESA, 24
  - 2.4.1 Relación con los clientes, 25
  - 2.4.2 Relaciones con las autoridades, 25
  - 2.4.3 Relaciones en el trabajo, 26
  - 2.4.4 Relaciones con proveedores, 27
  - 2.4.5 Relaciones con la comunidad, 27

### **3 RELEVAMIENTO DE PROCESOS, 29**

- 3.1 PRINCIPALES PROCESOS, 29
- 3.2 RELEVAMIENTO DEL PROCESO COMPRAS, 30
  - 3.2.1 Flujograma del proceso de compras, 34
- 3.3 RELEVAMIENTO DEL PROCESO ALMACENAMIENTO, 35
  - 3.3.1 Flujograma del proceso de almacenamiento, 39
- 3.4 RELEVAMIENTO DEL PROCESO VENTAS, 40
  - 3.4.1 Flujograma del proceso de ventas, 44
- 3.5 RELEVAMIENTO DEL PROCESO VENTAS A CRÉDITO- CUENTAS POR COBRAR, 45
- 3.6 RELEVAMIENTO DEL PROCESO PAGO PROVEEDORES, 49
  - 3.6.1 Flujograma del proceso de pago a proveedores, 52

### **4 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO, 53**

- 4.1 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO COMPRAS, 54
  - 4.1.1 Pruebas de cumplimiento proceso compras, 56
- 4.2 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO ALMACENAMIENTO, 71
  - 4.2.1 Pruebas de cumplimiento proceso almacenamiento, 72
- 4.3 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO VENTAS, 91
  - 4.3.1 Pruebas de cumplimiento proceso ventas, 93
- 4.4 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO CUENTAS POR COBRAR, 121
  - 4.4.1 Pruebas de cumplimiento proceso cuentas por cobrar, 122
- 4.5 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO PAGO PROVEEDORES, 134
  - 4.5.1 Pruebas de cumplimiento proceso pago proveedores, 135
- 4.6 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ELEMENTOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, 139

### **5 INFORME FINAL, 141**

### **6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 168**

- 6.1 CONCLUSIONES, 168
- 6.2 RECOMENDACIONES, 171

### **BIBLIOGRAFÍA, 173**

### **ANEXOS, 175**

## **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N°1: Tipos de productos que ofrece Depósito 20, 3
Cuadro N°2: Foda Depósito 20, 6
Cuadro N°3: Cadena de valor, 8
Cuadro N°4: Simbología diagramas de flujo, 22
Cuadro N°5: Flujograma proceso compras, 34
Cuadro N°6: Flujograma proceso almacenamiento, 39
Cuadro N°7: Flujograma proceso ventas, 44
Cuadro N°8: Flujograma proceso pago proveedores, 52
Cuadro N°9: Conteo físico de inventario vs inventario del sistema contable, 82
Cuadro N°10: Comparativo de precios, 111

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico N°1: Ubicación depósito 20, 2
- Gráfico N°2: Depósito 20, 2
- Gráfico N°3: Organigrama Depósito 20, 7
- Gráfico N°4: Funciones y órganos de control Gobierno Corporativo, 12
- Gráfico N°5: Calificación de productos, 101
- Gráfico N°6: Información de promoción y descuentos, 102
- Gráfico N°7: Responsables de información, 103
- Gráfico N°8: Atención clientes, 104
- Gráfico N°9: Calificación empaqueo de productos, 105
- Gráfico N°10: Calificación velocidad de facturación, 106
- Gráfico N°11: Conocimiento de productos (bodegueros), 116
- Gráfico N°12: Conocimiento de productos (impulsadoras), 117
- Gráfico N°13: Evaluación de conocimientos de productos (impulsadoras), 118
- Gráfico N°14: Evaluación de conocimientos de productos (bodegueros), 119



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de titulación consiste en proponer un mejoramiento de procesos operativos y gestión administrativa, considerando elementos de buen gobierno corporativo en la empresa “Depósito 20” dedicada a la venta al por mayor y menor de productos de consumo masivo, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, confitería, entre otros.

El objetivo general es que los resultados y recomendaciones obtenidas sirvan como una herramienta para generar mayor control y agregar valor a la empresa.

Para lo cual, la investigación inicia con la familiarización de Depósito 20, entrevistas, encuestas a la propietaria y a sus colaboradores para poder identificar los procesos y controles que están siendo desarrollados.

Se diseñaron pruebas de cumplimiento que estén de acorde a las circunstancias presentadas al momento de la revisión, las cuales permitan identificar debilidades en los procesos y en la administración del negocio.

La investigación termina con un informe presentado en una matriz en la que se incluyen las debilidades detectadas, posibles riesgos, posibles impactos, elementos de buen gobierno corporativo que se ven afectados y las estrategias propuestas para mitigar los eventos que afecten negativamente a la empresa.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

#### **1.1.1 Historia**

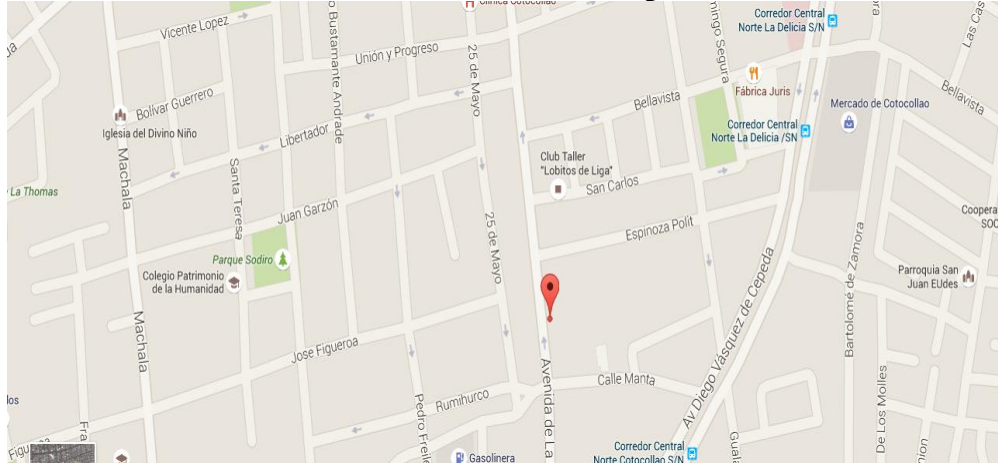
Depósito 20 inicia sus actividades en el año 1962, incursionando en el negocio comercial únicamente con productos tales como licor y cigarrillos; por lo que sus ventas no eran altas.

En el año 1989 se produjo una sucesión de mandos debido a que la primera propietaria falleció, motivo por el cual su hija tomó las riendas del negocio.

Gracias a la innovación, retos y riegos que afrontó la nueva propietaria de la empresa, Depósito 20 ha logrado consolidarse como una de las bodegas más concurridas en el sector de Cotacollao. Teniendo de esta manera una gran demanda y una constante evolución de los productos que ofrece y de los lazos formados con proveedores, clientes e instituciones en el transcurso de los años.

#### **1.1.2 Ubicación**

Depósito 20 desarrolla sus actividades en la ciudad de Quito, la misma está ubicada en la Av. De la Prensa N63-241 y Manta.

**Gráfico N°1: Ubicación depósito 20**

**Fuente:** Google maps

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Gráfico N°2: Depósito 20**

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 1.1.3 Productos que ofrece Depósito 20

En estos años, la empresa ha tenido como objeto la comercialización de productos tales como:

### Cuadro N°1: Tipos de productos que ofrece Depósito 20

	<b>CONFITERÍA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 8%</li> <li>• Proveedores son nacionales</li> <li>• Productos son 70% nacionales, 30% importados</li> </ul>
	<b>BEBIDAS ALCOHÓLICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 6%</li> <li>• Proveedores son nacionales</li> <li>• Productos son 85% nacionales, 15% importados</li> </ul>
	<b>BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 7%</li> <li>• Proveedores Nacionales</li> <li>• Productos 100% nacionales</li> </ul>
	<b>CIGARRILLOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 2.5%</li> <li>• Proveedores nacionales</li> <li>• Productos 100% nacionales</li> </ul>
	<b>CHOCOLATES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 8%</li> <li>• Proveedores nacionales</li> <li>• 60% productos nacionales , 40% importados</li> </ul>
	<b>PRODUCTOS DE LIMPIEZA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 7%</li> <li>• Proveedores nacionales</li> <li>• productos 100% nacionales</li> </ul>
	<b>PRODUCTOS BÁSICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posee una rentabilidad del 7%</li> <li>• Proveedores nacionales</li> <li>• 70% productos nacionales, 30% importados</li> </ul>

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

#### 1.1.4 Misión

Comercializar productos de consumo masivo con la finalidad de que estos puedan satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes en un mismo lugar y a un precio muy accesible. La calidad es uno de los factores más importantes para ofrecer a nuestros consumidores.

### **1.1.5 Visión**

Ser una empresa reconocida y distinguida en el sector comercial y en los mercados actuales y futuros, siendo la primera opción de compra para la comunidad aledaña. Fomentando buenos valores que son los cimientos que sustentan nuestra filosofía empresarial y los rasgos que nos definen.

Mantener el mercado a través de una comercialización óptima de productos de alta calidad e incentivar al personal.

### **1.1.6 Objetivos comerciales**

- Mejorar la atención de los clientes, reduciendo los tiempos de espera en la tramitación y otorgamiento de beneficios tales como créditos o compras a consignación.
- Aumentar nuestra cartera de clientes de 4000 en este año a 7000 en 5 años.
- Mejorar la posición competitiva de la empresa.
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados, su motivación y adhesión hacia los fines organizacionales.

### **1.1.7 Estrategias de mercadeo**

- Acercamiento al cliente a través de promociones, descuentos, sorteos y premios.
- Lanzamiento de una campaña de publicidad comparativa de precios de productos estratégicos.
- Comercialización de productos de acuerdo con la demanda del consumidor.
- Implementación de nuevas marcas.

### 1.1.8 Foda

**Cuadro N°2: Foda Depósito 20**

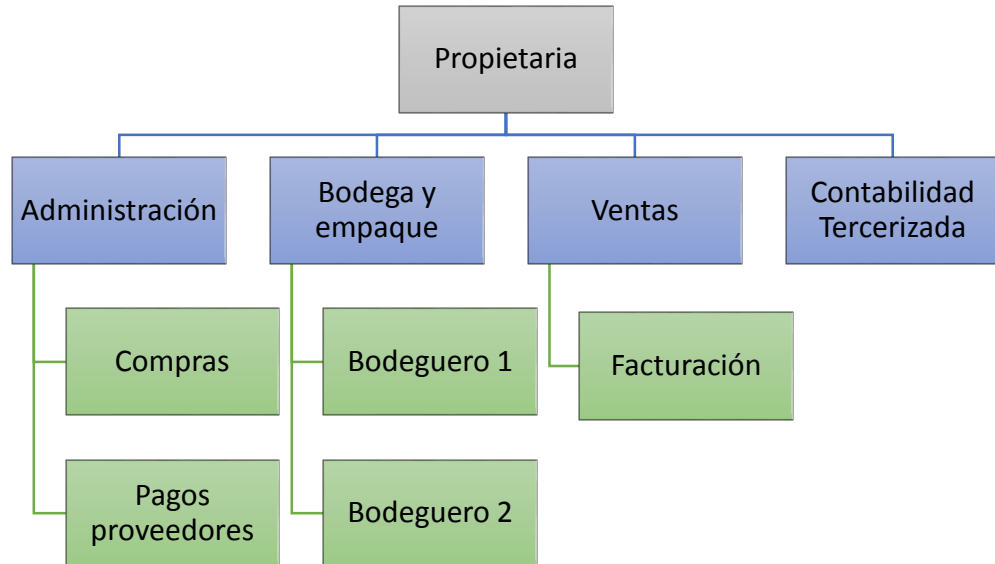
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento y experiencia en el sector.</li> <li>• Contar con variedad de productos nacionales e importados.</li> <li>• Estrechos lazos con sus proveedores.</li> <li>• Ser la única bodega comercial del sector con parqueadero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación por parte de la clientela.</li> <li>• Otorgación de mayores descuentos y plazos por parte de los proveedores.</li> <li>• Alta demanda para elaboración de fundas navideñas.</li> <li>• Expandirse y tener sucursales.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones centralizadas.</li> <li>• Falta de planeación.</li> <li>• Falta de tomas físicas de inventario periódicamente.</li> <li>• Sistema contable deficiente.</li> <li>• Falta de capacitación al personal.</li> <li>• Tamaño de la infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad en el sector.</li> <li>• Manipulación de inventarios por impulsadoras no contratadas por Depósito 20.</li> <li>• Políticas restrictivas (Salvaguardias).</li> <li>• Nuevas competencias.</li> </ul>

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 1.1.9 Estructura orgánica

**Gráfico N°3: Organigrama Depósito 20**



**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 1.1.10 Cadena de valor

Tiene su origen en Michael Porter, profesor de Harvard que estableció en sus libros "Estrategia competitiva" y "Ventaja competitiva", un marco para analizar empresas dentro de sus sectores industriales, nivel de competencia y la forma de establecer su estrategia de manera que le permita obtener una posición ventajosa respecto a sus competidores.

Es la herramienta más común para medir las prestaciones de una empresa, tomando en consideración una serie de actividades y procesos relacionados con su operatividad. Estas actividades son divididas en dos grupos:

- Las actividades primarias: Son las que participan efectivamente al negocio de la empresa y a la creación de valor en el producto.
- Las actividades de soporte: Son las que no afectan directamente el negocio de la empresa, pero son necesarias para que la empresa pueda funcionar de un modo correcto. (Martin, 2011).



En el análisis que se ha llevado a cabo, se han tomado en consideración las siguientes actividades:

**Cuadro N°3: Cadena de valor**

ACTIVIDADES DE APOYO	INFRAESTRUCTURA EMPRESARIAL				MARGEN
	Financiación, planificación.				
	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL				
	Contratación de personal, clima laboral, compensaciones, ambiente de trabajo saludable.				
	USO DE SOFTWARE CONTABLE				
	Facturación, retenciones, pagos proveedores, kardex, resumen de ventas.				
	EMPAQUETADO				
	Embalaje de cajas, entrega de productos.				
ACTIVIDADES PRIMARIAS	Almacenamiento de inventarios	Compras	Marketing y ventas	Atención al cliente	

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 1.1.11 Competencia

En cuestión de mercadotecnia es importante tener un conocimiento amplio acerca de toda nuestra competencia para poder fijar posturas comerciales y promocionales, ya sea que nuestros competidores sean más grandes o más pequeños, influyen en las decisiones de la empresa. Por ello es importante conocer los casos de éxito y fracaso de ellos y poder aprender de estas situaciones para aplicarlas en nuestra empresa.

Para este efecto existen dos tipos de competencia; la directa y la indirecta.

**Competencia directa:** Son todos aquellos negocios que venden un producto igual o casi igual al nuestro y que lo venden en el mismo mercado en el que estamos nosotros, es decir, buscan a nuestros mismos clientes para venderles prácticamente lo mismo.

**Competencia indirecta:** La forman todos los negocios que intervienen de forma lateral en nuestro mercado y clientes, que buscan satisfacer las mismas necesidades de forma diferente y con productos sustitutos. (Landa., 2010).

En el sector de Cotocollao desarrollan sus actividades varios negocios de la misma naturaleza que Depósito 20, es decir ofrecen productos de las mismas marcas; sin embargo, cada uno se especializa en algún producto en específico. Depósito 20 tiene como fuerte la venta de licores y cigarrillos, la competencia del sector está más enfocada a la venta de confitería.

Los porcentajes de rentabilidad que establece cada uno de los negocios difiere. Motivo por el cual Depósito 20 ha logrado mayor captación de clientes debido a que su porcentaje de rentabilidad en las diferentes líneas de productos que tiene es relativamente menor a su competencia, por lo que su estrategia es tener mayor utilidad por cantidad de productos vendidos.

## 1.2 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y REGULACIONES DEL SECTOR COMERCIAL

### 1.2.1 Empresa y el buen gobierno corporativo

Fomentar un sólido gobierno corporativo es fundamental para que las bases y estructuras que han sido formadas a lo largo del tiempo se mantengan y se fortalezcan con las siguientes generaciones, debido a que se debe concientizar que escalar y ocupar puestos superiores involucra una gran responsabilidad en temas referentes a innovación, expansión, desarrollo y además existe el compromiso hacia los grupos de interés.

Lo importante es destacar que el gobierno corporativo no es un instrumento individual sino más bien un concepto que incluye el debate sobre las estructuras apropiadas de gestión y control de las empresas. También incluye las reglas que regulan las relaciones de poder entre los propietarios, el consejo de administración, la administración y, por último, pero no por ello menos importante, partes interesadas tales como los empleados, los proveedores, los clientes y el público en general. (Murthy, 2003).

Normalmente, este conjunto de prácticas se han agrupado en una serie de principios no vinculantes que podemos dividir en cinco grandes apartados:

- Derechos de los accionistas y tratamiento equitativo de los mismos.
- Función de los grupos de interés social.
- Comunicación y transparencia informativa.
- Las responsabilidades del directorio.
- Resolución de conflictos mediante la utilización de métodos alternativos.

La buena gobernanza ayuda a mitigar ciertos riesgos. Si el manejo de una empresa es adecuado y transparente, si existe un directorio profesional y estratégico en el sentido de que sus miembros sean capaces de analizar el entorno para generar las estrategias para la empresa, la organización tendrá una mayor capacidad para identificar los riesgos que la amenazan y para tomar las medidas pertinentes.

En entornos inestables, como el latinoamericano, tener un directorio de este tipo es fundamental para las empresas. Además, debe haber miembros externos en el directorio, que no estén vinculados al círculo de la familia propietaria de la empresa, que tengan destrezas especiales y que conozcan el negocio suficientemente. (Bolsa de Valores de Quito, 2011).

### **1.2.2 Ventajas de la adopción de prácticas de gobierno corporativo**

Las siguientes ventajas que se derivan directamente de la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo, en beneficio de las empresas:

1. Permiten segmentar el mercado, generando reputación, confianza y credibilidad ante todas las partes interesadas en la gestión de la empresa.
2. Se facilita el manejo de los problemas de gobierno, a nivel familiar y en el seno de la empresa.

3. Se dificulta el oportunismo de los administradores.
4. Ayudan a las empresas al tránsito hacia una mayor permanencia en el tiempo y hacia un mayor crecimiento.
5. Contribuyen a formalizar, disciplinar y profesionalizar el gobierno de las empresas en sus distintos niveles: propiedad, administración y gestión.
6. Se reducen los riesgos en beneficio de inversionistas y contribuyen a la reducción de los costos de capital y de la deuda de las empresas.
7. Facilitan el acceso a nuevas fuentes de financiación y en mejores condiciones de tasa y de plazo, a través del mercado de capitales.
8. Promueven la responsabilidad y la honestidad de los administradores.
9. Hacen de las empresas lugares más atractivos para trabajar en la visión de profesionales y trabajadores. (Bolsa de Valores de Quito, 2011).

### **1.2.3 Funciones básicas relacionadas con el gobierno corporativo**

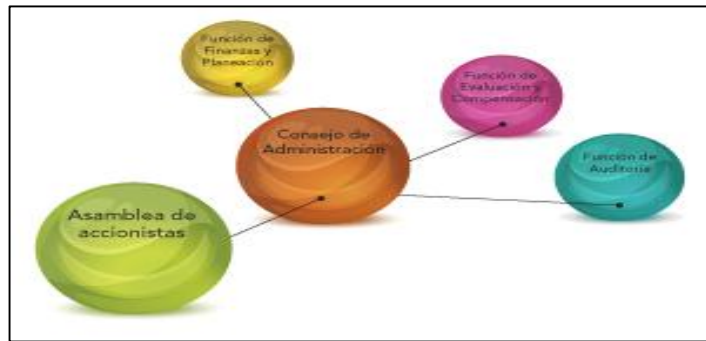
Con la finalidad de que la organización pueda ser dirigida y controlada de manera eficiente, el Código identifica tres funciones básicas relacionadas con el gobierno corporativo:

- Función de auditoría.
- Función de evaluación y compensación.
- Función de finanzas y planeación.

Estas funciones se llevan a cabo a través de dos órganos de control que son:

- La Asamblea de Accionistas.
- El Consejo de Administración. (Consejo coordinador empresarial, 2015).

#### Gráfico N°4: Funciones y órganos de control Gobierno Corporativo



**Fuente:** Consejo coordinador empresarial

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

##### 1.2.3.1 Asamblea de accionistas

“La Asamblea de Accionistas constituye el órgano supremo de la sociedad, podrá acordar, ratificar todos los actos de ésta y sus resoluciones serán cumplidas por la persona que ella designe, o por el administrador o por el Consejo de Administración”. (Consejo coordinador empresarial, 2015).

##### 1.2.3.2 Consejo de administración

“El Consejo de Administración define la visión estratégica, vigila la operación y aprueba la gestión del director de la empresa y su administración. En estas tareas, tienen responsabilidad fiduciaria o de fidelidad todos sus miembros”. (Consejo coordinador empresarial, 2015).

### 1.2.3.3 Funciones de vigilancia en la empresa privada

Se recomienda que exista un órgano intermedio que apoye al Consejo de Administración en la función de auditoría, asegurando que tanto la auditoría interna como la externa se realicen con la mayor objetividad e independencia posibles; procurando que la información financiera que llegue al Consejo de Administración, a los accionistas y al público en general, sea emitida y revelada con responsabilidad y transparencia; a la vez que sea suficiente, oportuna y refleje razonablemente la posición financiera de la sociedad.

En la empresa privada, la actividad de vigilancia recae en la figura del Comisario. Sin embargo, al ir creciendo es importante formar un Comité de Auditoría (integrado por miembros del Consejo de Administración) que supervise el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Aprobación de políticas y criterios para la presentación de los estados financieros.
2. Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente.
3. Identificación de aquellos riesgos que pueden poner en peligro la realización de los negocios de la empresa.
4. Implementación un código de ética.
5. Asegurarse que los sistemas de apoyo de la empresa, sean eficientes y ayuden a mantener un control adecuado dentro de la misma. (Consejo coordinador empresarial, 2015).

### 1.2.3.4 Evaluación y compensación

“Se recomienda identificar las actividades del administrador y separarlas de sus derechos como propietario”. (Consejo coordinador empresarial, 2015).

### 1.2.3.5 Finanzas y planeación privada

Una de las prácticas más importantes de un buen gobierno corporativo es contar con un sistema o mecanismo que asegure la revisión periódica de el rumbo que está llevando, ya que nadie querrá compartir el destino de una organización que no evalúa su camino.

La función de finanzas y planeación está relacionada con la evaluación de escenarios alternativos, la elección de un plan de acción y la evaluación de la forma para ejecutarlo exitosamente.

Las recomendaciones señaladas son:

1. Formalizar la planeación estratégica mediante de un documento donde se incluya la misión de la empresa, la visión sobre su futuro y las estrategias y objetivos de negocio más importantes.
2. Se recomienda realizar presupuestos que ayuden a controlar las actividades de la empresa. (Consejo coordinador empresarial, 2015).

### 1.2.4 Contribución de Depósito 20 al Plan Nacional del Buen vivir

El Plan Nacional del Buen Vivir es un instrumento del Gobierno Nacional, cuenta con 12 estrategias cuyo cumplimiento contribuirá al cambio de la población ecuatoriana. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009).

La contribución o aporte de Depósito 20 al Plan Nacional del buen vivir es el garantizar el trabajo digno en todas sus formas, mismo que se presenta como el número nueve de sus objetivos. Se establece que el trabajo es parte de nuestra vida, ya que nos sustenta, nos permite desarrollarnos tanto en el aspecto personal como profesional. Es por ello que es imprescindible el trato justo por parte del empleador a todos sus trabajadores, sin ningún tipo de exclusiones.

Depósito 20 se caracteriza por el buen trato y consideración hacia sus colaboradores para que puedan sentirse a gusto con el trabajo que realizan, además cada uno de ellos cuentan con una remuneración y retribución justa, condiciones de trabajo saludables, estabilidad, seguridad social y horario de trabajo de acorde a lo establecido en la ley y un día entre lunes y viernes libre, para poder compartir con su familia.

Debido a los beneficios que poseen, los trabajadores tienen motivación para desempeñarse mejor y laborar de acorde a los objetivos de la empresa.

### **1.2.5 Supermercados vs Micro mercados**

Los micros mercados se rehúsan a desaparecer con la aparición de supermercados tales como Santa María, Supermaxi, Megamaxi, Tía, Akí, Gran Akí.

Los supermercados antes mencionados son claros ejemplos del poder de mercado que han logrado en Ecuador, esto es gracias a las estrategias que poseen, tales como: descuentos, amplia gama de productos, facilidad de pago mediante tarjetas de crédito, comodidad en sus instalaciones, atención al cliente eficiente, promociones, etc.

Además obtienen altos descuentos en la adquisición de sus productos debido al volumen de compra que realizan. Este es un factor perjudicial para los pequeños



comercios o micro mercados, ya que el costo de adquisición de productos es más elevado, por ende el precio de venta tendrá la misma tendencia.

Los micros mercados pueden sentir cierta amenaza al tener presente este tipo de competencia; sin embargo, al igual que los supermercados, deben plantear muy bien sus estrategias de mercado para poder subsistir y no desaparecer ante estos grandes.

Una razón por la que las personas prefieren a los pequeños comercios es que se encuentran ubicados cerca de sus domicilios, es por ello que existe mayor facilidad para acudir a los mismos.

### **1.2.6 Ley Orgánica de Regulación y Control del poder de mercado**

La Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado protege a los consumidores, a los empresarios, pero sobre todo a los pequeños y medianos productores, de los abusos derivados de la alta concentración económica y las prácticas monopólicas.

El Poder de Mercado es la capacidad que tiene un operador económico (empresa, industria, etc.) de incidir en el comportamiento del mercado. La ley garantiza a las empresas reglas claras y transparentes para competir en condiciones justas, y que sus logros puedan darse por eficiencia y no por prácticas tramposas o desleales.

Entre los puntos más relevantes que se presentan en esta ley, referentes a los operadores económicos y la presunción de práctica restrictiva son:

- Fijar de manera concertada o manipulen precios, tasas de interés, tarifas, descuentos, u otras condiciones comerciales o de transacción, o intercambien información con el mismo objeto o efecto.
- Repartan, restrinjan, limiten, paralicen, establezcan obligaciones o controlen concertadamente la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios.

- Repartan de manera concertada clientes, proveedores o zonas geográficas. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011).

### **1.2.7 Reglamento Sanitario de etiquetado de alimentos procesados para el consumo humano**

El ministerio de Salud Pública del Ecuador mediante el reglamento firmado el 15 de Noviembre de 2013, garantizará el derecho constitucional de acceder a información clara, precisa y no engañosa, lo cual facilitará al consumidor la correcta elección de alimentos para su adquisición y consumo.

En rueda de prensa, la Ministra de Salud Pública, Carina Vance, junto al Ministro Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad, Richard Espinosa, anunciaron que para cumplir con el objetivo del Reglamento se utilizará un etiquetado frontal basado en estándares internacionales. Con esta disposición los consumidores podrán seleccionar los alimentos en forma rápida, transparente y sin hacer cálculos.

Esta etiqueta consta de una imagen compuesta por barras horizontales que representarán los contenidos de grasas, azúcar y sal de los productos alimenticios. Estas barras tendrán diferente color de acuerdo a su nivel de contenido, así, cuando el contenido del nutriente crítico sea alto el color será rojo, cuando sea de contenido medio el color será amarillo y si es bajo tendrá un color verde. (Ministerio de Salud Pública, 2013).

### **1.2.8 Ley Orgánica de Salud**

El artículo 145 de la Ley orgánica de salud nos menciona: “Es responsabilidad de los productores, expendedores y demás agentes que intervienen durante el ciclo producción- consumo, cumplir con las normas establecidas en esta Ley y demás disposiciones vigentes para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos para consumo humano”.

Es por ello que por ningún motivo se puede exhibir o comercializar productos cuya fecha máxima de consumo haya expirado o caducado.

La fuerza pública tiene la obligación de ayudar a las autoridades de salud para lograr el cumplimiento de esta ley, razón por la cual se realizan operativos en todas las provincias del Ecuador. Si por algún motivo no se cumple con esta normativa se someterán a sanciones como multa, suspensión de permiso, del ejercicio profesional, decomiso y clausura parcial, temporal o definitiva.

## **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se presentarán los aspectos metodológicos de la investigación, mismos que definirán los lineamientos o procedimientos a seguir para cada actividad.

Además se incluirán en este capítulo las prácticas de buen gobierno corporativo que sirven como guía hacia los procedimientos realizados por la empresa, puesto que, se recomienda que todo tipo de organización acoja estos principios, ya que son incentivos para proteger los intereses de las compañías.

### **2.1 FAMILIARIZACIÓN**

El auditor debe familiarizarse con la operación que se revisará dentro del contexto de la empresa o entidad que se está auditando a través del estudio de:

- Los problemas especiales inherentes al ramo de la actividad en que se desenvuelve la empresa o entidad y que inciden en la administración de la operación que se revisa.
- La infraestructura específica establecida para hacer frente a la administración de la operación (planeación, organización, dirección y control).
- Los antecedentes respecto de deficiencias detectadas a través de cartas de sugerencias u otros informes emitidos en el pasado por auditores internos, externos o consultores. (Pardo, 2006)

### **2.1.1. Relevamiento de procesos y políticas vigentes**

Para llevar a cabo un diagnóstico del negocio en una empresa, es importante tener clara una metodología de trabajo, de tal manera que la ejecución de cada una de las fases, se lleve a cabo de manera ordenada y se pueda cumplir con los tiempos establecidos.

El relevamiento de procesos se realiza identificando y detallando cada una de las etapas y actores involucrados en todos los procesos del negocio que se desean documentar. Pero antes de dar inicio al relevo de procesos, es fundamental tener un entendimiento claro del negocio mismo. Por este motivo es que las etapas previas al relevamiento de proceso son de vital importancia. (Meneses, 2013).

### **2.1.2. Entrevistas**

La entrevista posibilita un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades comunicativas de las organizaciones, al permitir que el auditor profundice en los temas que considere relevantes para su investigación. (Tello, 2012).

Se efectuarán entrevistas con el personal encargado, mismos que aportarán con la información pertinente acerca del funcionamiento de cada proceso y además facilitarán respuestas a las dudas que se presenten.

### **2.1.3. Recorrido en las instalaciones de la empresa**

Se debe llevar a cabo un recorrido de familiarización por todas las instalaciones de la empresa, con énfasis en áreas como: Caja, crédito y cobranzas, compras, archivo general. (Curiel, 2006).

#### **2.1.4. Análisis de reportes de las áreas seleccionadas para revisión**

En esta etapa se procederá a revisar los reportes que son necesarios por cada área y en general por la empresa, mismos que reflejaran datos que son relevantes para la toma de decisiones. Entre estos reportes se encuentran: resumen de ventas mensuales en valores, resumen de compras, cuentas por cobrar por cliente, cuentas por pagar por proveedores.

#### **2.1.5. Elaboración de flujogramas de procesos**

En esta etapa se procederá a la elaboración flujogramas, mediante los cuales se podrán evidenciar un resumen de los principales procesos realizados por la empresa.


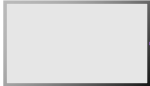
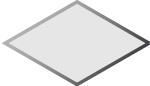



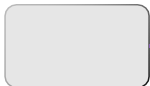
Según Chiavenato Idalberto (1993):

El Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución. Presenta las siguientes características:

- Permitir al analista asegurarse que ha desarrollado todos los aspectos del procedimiento.
- Dar las bases para escribir un informe claro y lógico.
- Es un medio para establecer un enlace con el personal que eventualmente operará el nuevo procedimiento.

### 2.1.5.1. Simbología

**Cuadro N°4: Simbología diagramas de flujo**

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio / Fin . Determina el inicio y el fin del diagrama
	Proceso. Operación para plantear instrucciones
	Decisión. Para evaluar la condición y plantear la selección de una alternativa
	Conector. Se refiere a la conexión en el mismo diagrama.
	Salida por impresora. Resultado en un papel.
	Líneas de flujo. Indican la secuencia del flujo de operación
	Proceso alternativo

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

## 2.2 EJECUCIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

### 2.2.1 Diseño de papeles de trabajo

El diseño de los papeles de trabajo debe estar acorde a las circunstancias o necesidades presentadas al momento de la revisión. La información contenida

en los papeles de trabajo, representa la principal constancia del trabajo realizado y además incluye las conclusiones relevantes a las cuales se ha llegado.

### **2.2.2 Definir el sistema de muestreo a aplicar**

Se utilizará un software especializado de muestreo con la finalidad de efectuar la revisión de documentos, partidas o saldos seleccionados, al porcentaje menor de 100% del total de los mismos, para que de esta manera todas las unidades tengan la misma probabilidad de selección.

### **2.2.3 Examen de documentación seleccionada**

Se revisará la documentación previamente seleccionada mediante muestreo, con la finalidad de evidenciar si las normas y políticas establecidas por la empresa se están cumpliendo, caso contrario se identificarán errores y debilidades en el proceso investigado.

### **2.2.4 Ejecución de pruebas de cumplimiento**

Las pruebas de cumplimiento consisten en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con procedimientos de control. Esto difiere de la prueba sustantiva, en la que la evidencia se recoge para evaluar la integridad de transacciones individuales, datos u otra información.

Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de manera que cumplen con las políticas y los procedimientos de gestión. El objetivo amplio de cualquier prueba de cumplimiento es proveer a los auditores una certeza razonable de que un control en particular sobre el cual el auditor planifica poner su confianza está operando como el auditor lo percibió en la evaluación preliminar. (Pineda, 2012).



## 2.3 INFORME FINAL

Se llevará a cabo la elaboración de un informe final, utilizando matrices que servirán como un plan de mejora, en el mismo se visualizarán los hallazgos detectados y las estrategias sugeridas para cada posible riesgo, con la finalidad de que la propietaria de la empresa pueda identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades concernientes a control interno.

## 2.4 RELACIÓN ENTRE GOBIERNO CORPORATIVO Y PROCESOS DESARROLLADOS EN LA EMPRESA

Un buen gobierno corporativo es aplicable a todas las áreas de la empresa; sin embargo, su implementación puede variar según el giro del negocio, es decir dependiendo el tamaño de la compañía se podrá emplear ciertos elementos que componen las prácticas de buen gobierno corporativo, es por ello que se debe salir del pensamiento básico de que solo las grandes organizaciones deberían aplicar esta cultura de gestión.

Los objetivos del manejo de cada grupo de interés son:

1. Reconocer y asegurar sus derechos.
2. Fomentar una activa participación y cooperación para la creación de valor.
3. Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.
4. Compartir la información relevante para los temas en los que éstos participan, según la normatividad y las leyes vigentes.
5. Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.
6. Generación de políticas claras encaminadas al beneficio mutuo (empresa-grupos de interés). (CAF, 2011, pág. 20).

### **2.4.1 Relación con los clientes**

Los principales procesos relacionados a este grupo de interés son el de ventas y el de cuentas por cobrar.

En el proceso de ventas los clientes esperan ser tratados con cortesía; una atención rápida; que el personal esté bien informado, bien capacitado, sea eficiente. En sí, que sepa dar respuestas precisas a sus requerimientos y reclamos. Además la clientela espera que los precios ofertados por la empresa sean asequibles y sean convenientes a comparación con la competencia.

En el proceso de cuentas por cobrar a clientes, la empresa espera que los plazos establecidos en el crédito otorgado sean cumplidos a cabalidad, o a su vez, si existe algún tipo de retraso en el pago de la deuda, los clientes informen el hecho con anticipación y soliciten una prórroga de crédito.

Con estos lineamientos se logrará tener una comunicación y relación efectiva entre empresa y clientes, con ello fortalecer los lazos y lograr la fidelización de los mismos.

### **2.4.2 Relaciones con las autoridades**

La relación entre empresa y gobierno o entidades regulatorias, estará fuertemente ligada, ya que todos los procesos y actividades desarrollados por la empresa deben estar bajo las leyes vigentes en el Ecuador.

La empresa debe cumplir con todo lo necesario para que un negocio pueda desarrollarse lícitamente, como por ejemplo tener todos los permisos de funcionamiento obligatorios, efectuar declaraciones y pagos pertinentes, considerar todos los aspectos que contempla el IESS, entre otros. Para que con lo antes mencionado, no tener ningún inconveniente y además aportar como empresa a la generación de plazas de trabajo y contribución al país.

### **2.4.3 Relaciones en el trabajo**

Los procesos relacionados con los trabajadores son la selección, orientación y evaluación del personal.

La gestión de la relación con los empleados es vital para el éxito empresarial, ya que son ellos los que representan a la empresa mediante su trabajo.

Los colaboradores esperan ser tratados de la mejor manera, que su salario esté acorde a las actividades realizadas, que se reconozcan sus derechos, beneficios de ley, que sean considerados como una parte fundamental en la empresa y que su trabajo no atente contra su seguridad o se expongan a condiciones de riesgo.

La elaboración de programas de capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores, es esencial para el mejoramiento continuo.

Por otra parte, la empresa espera que sus colaboradores se desempeñen de la mejor manera, cumpliendo lo estipulado en el contrato laboral y en el reglamento interno.

Mediante el cumplimiento de las dos partes a lo antes mencionado, se logrará una buena relación basada en respeto y consideración.

#### **2.4.4 Relaciones con proveedores**

El proceso relacionado con este grupo de interés es el de compras y a su vez el proceso de pago a proveedores.

La elección y contratación de proveedores siempre debe estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la compañía. Para ello deben ser conducidas por medio de procesos determinados, como el conocimiento y la evaluación del proveedor y cotización de precios entre otros, que garanticen la mejor relación costo/beneficio.

Con los proveedores se busca establecer relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para ambas partes. Sólo en los casos de empate en las propuestas presentadas por los proveedores se dará preferencia a los proveedores previamente vinculados con la empresa. (CAF, 2011, pág. 21).

#### **2.4.5 Relaciones con la comunidad**

La Responsabilidad Social Empresarial se traduce en asumir y preocuparse por los efectos de los impactos de sus operaciones en la sociedad. Un comportamiento empresarial ético no se limita solamente en cumplir con consideraciones morales o legales, sino que toma en cuenta diversas aristas que sí se traducen en efectos directos para la comunidad.

Una empresa socialmente responsable es aquella que no sólo logra ser sustentable económicamente, primer punto a cumplir por parte de una organización, sino que es la que se preocupa por los efectos que provoca su gestión en todos los ámbitos posibles, considerando sus alcances desde los clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad en general. (Federación Gremial de la Industria, Sofofa, 2015).

### **3 RELEVAMIENTO DE PROCESOS**

El relevamiento de procesos se realiza con el objetivo de conocer la conexión o interacción que tienen ciertas actividades dentro de los procesos a ser evaluados, además se desea conocer las personas que intervienen, es decir los encargados de cada proceso.

El relevamiento de procesos se realiza mediante una entrevista a la persona encargada misma que nos informará como se efectúa cada actividad, también es necesario la visualización o recorrido por cada proceso a ser evaluado, para poder constatar lo antes mencionado por el entrevistado.

#### **3.1 PRINCIPALES PROCESOS**

Los principales procesos realizados por la empresa son los siguientes:

- Compras
- Almacenamiento
- Ventas
- Cuentas por cobrar clientes
- Pagos proveedores

## 3.2 RELEVAMIENTO DEL PROCESO COMPRAS

DEPÓSITO 20				
RELEVAMIENTO DE PROCESOS				
<b>PROCESO: COMPRAS</b>				
<b>RESPONSABLE: ADMINISTRADOR</b>				
<b>APROBADO POR: PROPIETARIA</b>				
<b>POLÍTICAS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptar mercadería con factura válida por las normas vigentes de Ecuador.</li> <li>• Antes de efectuar una compra, solicitar la muestra de un producto para analizar su calidad.</li> <li>• Negociar descuentos y condiciones de pago.</li> </ul>				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Requerimiento de compra</b>				
1	Considera necesidad de productos requeridos por los clientes.	Administrador		
2	Revisa el sistema para identificar si existe necesidad de compra.	Administrador		1
3	Para confirmar el segundo paso, es necesario que un bodeguero acuda a la bodega y haga un conteo de unidades, ya que el inventario del sistema contable tiene falencias.	Bodeguero		2
4	Con el documento que presenta el bodeguero, se procede a actualizar el kardex en el sistema.	Administrador	No hay formato establecido para el documento descrito.	3 - 4
5	Revisa el resumen de ventas por producto de meses pasados, para poder extraer una cantidad aproximada de compra en el mes, sin tomar en cuenta presupuestos.	Administrador	Anexo 1	5

Fuente: Depósito 20

Elaborado por: Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
6	Revisa el módulo de pedidos de clientes en el sistema, para considerar dicha cantidad en la compra que se quiere realizar.	Administrador	Anexo 2	
<b>SUBPROCESO: Evaluación y selección de proveedor</b>				
7	Investiga un proveedor de los productos que se desea adquirir mediante referencias, solicita sus datos.	Propietaria	No existen formatos para la información obtenida, ni archivos de respaldo.	6-7
8	Se comunica con el proveedor referenciado.	Administrador		
9	Se agenda visita del proveedor.	Administrador		
<b>SUBPROCESO: Negociación de condiciones de compra</b>				
10	Se solicita muestras de los productos solicitados, precios, formas de pago y tiempo de entrega.	Administrador	No existe formato para la información obtenida, ni archivo de respaldo.	6
11	Se negocia precios, plazos de crédito y tiempo de entrega.	Propietaria		
12	Se verifica con el proveedor si existen descuentos y/o promociones por volumen de compra. No se efectúa ningún análisis.			8
13	Si necesita el pedido de manera urgente, se lo comunica al proveedor, para agilizar la entrega.	Propietaria		

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
14	Se llega a un acuerdo con el proveedor. No se documenta las condiciones acordadas.	Propietaria	No existe formato para la información obtenida, ni archivo de respaldo.	6
15	Realiza el pedido al proveedor.	Administrador		
<b>SUBPROCESO: Recepción de facturas de compra</b>				
16	Recibe orden de compra en físico o por vía electrónica y se las acumula en una carpeta. (Hay empresas que no entregan ningún documento respaldo).	Administrador		9
17	Recibe factura física con la entrega del producto o a su vez se recibe factura electrónica.	Administrador		
18	Se verifican que los siguientes datos de los documentos antes descritos se encuentren correctos: a) Ruc y razón social, b) Vencimiento de la factura, c) Que los valores estén correctos mediante cálculo matemático, d) Que conste la firma del proveedor y de Depósito 20.	Administrador		
19	Se acumulan facturas en una carpeta para ser ingresadas al sistema.	Administrador		
<b>SUBPROCESO: Registro de facturas en el módulo de compras del sistema contable.</b>				
20	Se procede a abrir el módulo de compras en el sistema.	Administrador		

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

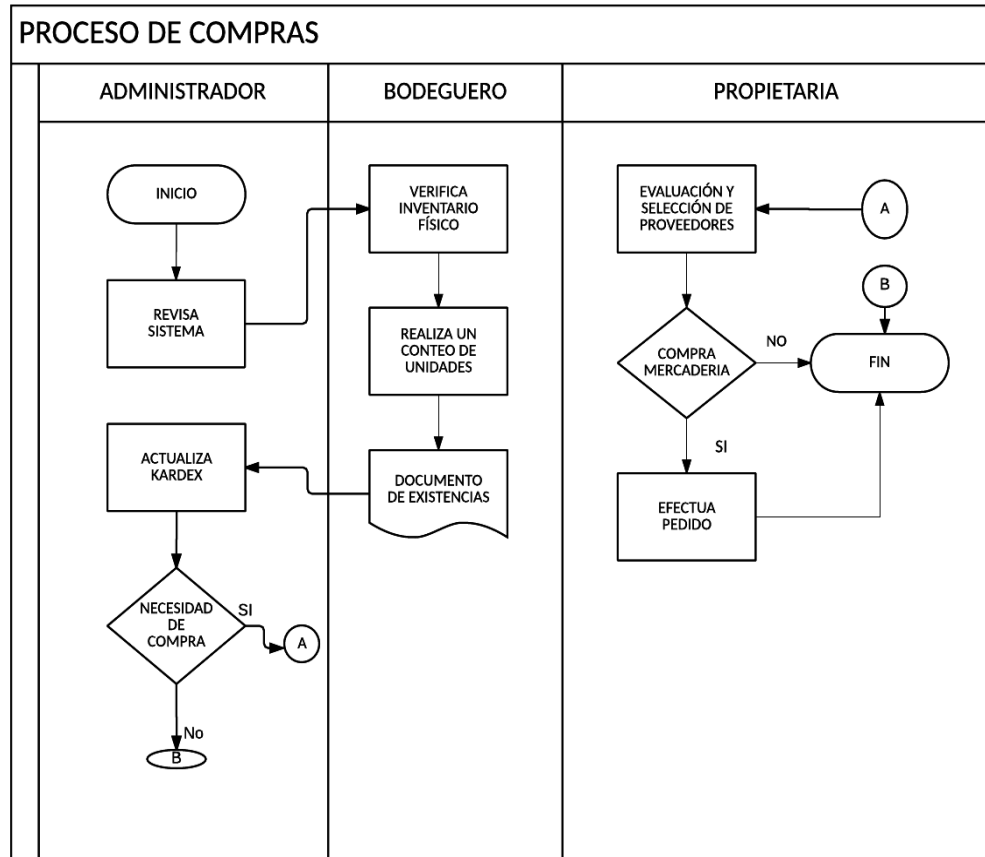
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
21	Se ingresa todos los campos, requeridos por el sistema contable y extraídos de la factura de compra, tales como: fecha, autorización, n° factura, proveedor, cantidad, producto, valor, descuentos.	Administrador	Anexo 3	
22	Se guarda el registro de adquisición de mercadería efectuada, en el módulo de compras. Si la compra fue a crédito, se creará automáticamente la cuenta por pagar proveedores.			
23	Si el costo del producto tuvo variación, este se actualiza en el módulo de inventarios; sin embargo el precio de venta debe ser actualizado manualmente.		Anexo 4	10
24	Se verifica qué tipo de contribuyente es el proveedor.			
25	Se ingresa el porcentaje de retención en el módulo de compras y se imprime el documento de retención generado.			
SUBPROCESO: Contabilización de compras efectuadas				
26	Se extrae del sistema contable un resumen de compras y retenciones efectuadas en el mes.	Administrador		
27	Se entrega resumen de compras y retenciones a contadores externos.	Administrador		
28	Contabilidad externa efectúa registro de la compra y retenciones.	Contabilidad Externa		
DEBILIDADES GENERALES:				
Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de compras. (Ver Debilidad 11).				
No se utilizan formatos para documentar información importante. (Ver debilidad 6).				

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 3.2.1 Flujograma del proceso de compras

**Cuadro N°5: Flujograma proceso compras**



**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

## 3.3 RELEVAMIENTO DEL PROCESO ALMACENAMIENTO

DEPÓSITO 20				
RELEVAMIENTO DE PROCESOS				
<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO				
<b>RESPONSABLE:</b> BODEGUEROS Y/O IMPULSADORAS				
<b>APROBADO POR:</b> ADMINISTRADOR				
<b>POLÍTICAS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir mercadería en el siguiente horario: 9H00 a 11H00 y de 14H30 a 17h00.</li> <li>• Recibir mercadería junto a la factura de compra.</li> <li>• Cerciorarse que los productos entrantes no tengan abolladuras, estén abiertos o existan derrames.</li> <li>• Colocar los productos en la bodega según su tipo y marca. (Evitando invasión de olores).</li> <li>• Tomar en cuenta la fragilidad de los productos al apilar las cajas en la bodega.</li> </ul>				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Recepción de mercadería</b>				
1	El producto solicitado es enviado a Depósito 20 en el horario establecido.	Proveedor		
2	Llega camión, listo para la entrega del producto.	Transportistas		
3	Si el proveedor tiene una persona impulsadora, es esta la que se encarga de recibir el producto, caso contrario lo efectuará cualquier bodeguero.	Impulsadora o Bodeguero		12
4	Transportista debe esperar a que la persona responsable pueda recibir la mercadería.	Transportista		13
5	Transportista entrega al responsable la factura o guía de remisión para efectuar la recepción de mercadería.	Administrador		
6	Responsable da el aviso para que la mercadería sea descargada en la planta baja.	Impulsadora o Bodeguero		

Fuente: Depósito 20

Elaborado por: Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Verificación del producto entrante</b>				
7	Bodeguero o impulsadora revisa los productos que están siendo entregados.	Impulsadora o Bodeguero		
8	Se verifican que los productos facturados estén de acorde a la orden de compra efectuada.	Impulsadora o Bodeguero		
9	Si la empresa no entregó orden de compra, se revisa sin ningún respaldo la mercadería facturada.	Impulsadora o Bodeguero		9
10	Si la mercadería que llega no corresponde al pedido efectuado, no se recibe los productos que no han sido requeridos.	Impulsadora o Bodeguero		
11	Se escribe observación en el documento que entrega el transportista, para que quede respaldo de la entrega equívoca.	Impulsadora o Bodeguero		
12	Se informa a administrador la existencia de productos que no han sido requeridos y que se encuentran en la factura o guía de remisión.	Impulsadora o Bodeguero		
13	Administrador se comunica con el proveedor.	Administrador		
14	Se informa al proveedor que existen productos en la factura o guía de remisión que no fueron requeridos o a su vez que los productos requeridos no fueron entregados, por lo que se solicita la emisión de una nota de crédito.	Administrador		
15	Si la mercadería es la correcta, se verificará el documento y dará la aprobación para la recepción del producto.	Impulsadora o Bodeguero		

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
16	Se verifica el número de cajas que están ingresando y se compara con la cantidad facturada.	Impulsadora o Bodeguero		
17	Se revisa si algún producto a simple vista no posee fallas o si existe algún tipo de derrame de contenido.			
18	Si fuera el caso de que existe falla en algún producto, se lo comunica al administrador.			
19	Administrador procede a comunicar la falla presentada al transportista, y el mismo solicita escribir en el documento de entrega la respectiva observación.	Administrador		
20	Se receptan los productos que a simple vista no tengan fallas.	Impulsadora o Bodeguero		14
<b>SUBPROCESO: Traslado de mercadería a bodega</b>				
21	Se revisa el espacio previamente designado para poder guardar la mercadería entrante.	Impulsadora o Bodeguero		
22	Si el producto es nuevo, se verifica un espacio disponible, para poder trasladar la mercadería.	Bodeguero		
23	Da el aviso de que el espacio está listo a los transportistas, para colaborar en la movilización de productos a su destino.	Impulsadora o Bodeguero		
24	Cargadores movilizan el producto y apilan las cajas en las cajas existentes en bodega.	Empleados de la empresa proveedora		15
25	Revisa si las cajas se colocaron correctamente.	Impulsadora o Bodeguero		
26	Firma recepción de la mercadería en la factura o guía de remisión enviada por el proveedor.			

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

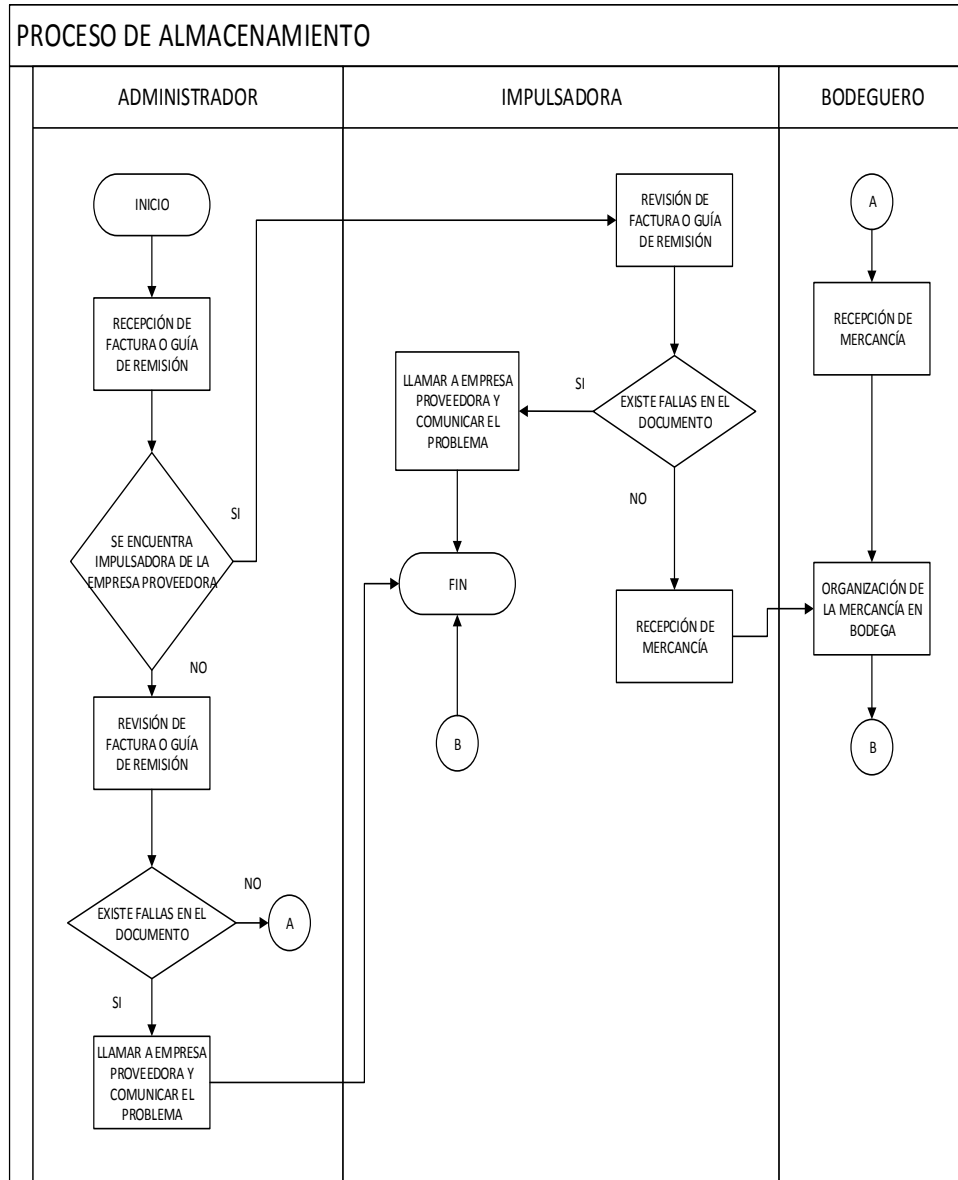
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
27	Se comunica a Administrador que el proceso de entrega concluyó con éxito.	Impulsadora o Bodeguero		
28	Bodeguero o impulsadora entrega factura a administrador. El mismo continuará con la actividad 18 del proceso de compras.			
DEBILIDADES GENERALES:				
Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de almacenamiento. (Ver debilidad N16).				
No está definido el personal encargado para la recepción de productos. (Ver debilidad 13).				

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 3.3.1 Flujograma del proceso de almacenamiento

**Cuadro N°6: Flujograma proceso almacenamiento**



**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



## 3.4 RELEVAMIENTO DEL PROCESO VENTAS

DEPÓSITO 20				
RELEVAMIENTO DE PROCESOS				
<b>PROCESO: VENTAS</b>				
<b>RESPONSABLE: CAJERO- ADMINISTRADOR</b>				
<b>POLÍTICAS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar descuentos en compras mayores o iguales a 3 productos del mismo tipo.</li> <li>• Receptar retenciones y revisar los porcentajes de retención, tomando en cuenta el tipo de contribuyente.</li> <li>• La persona que despache el producto deberá firmar la factura, como constancia de la entrega.</li> </ul>				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Recepción de pedido</b>				
1	Cliente efectúa pedido mediante vía telefónica o acude al local.	Administrador- Cajero o Propietaria		17
2	Se efectúa recepción del pedido en cualquier hoja sin formato.			18
3	Se verifica si el pedido va a ser entregado directamente al cliente en la empresa o mediante un transportista independiente.			
4	Se identifica el orden de llegada de los clientes y pedidos vía telefónica para poder ser atendidos.			
5	En el caso de que el cliente tenga un pedido corto o urgente, será atendido con prioridad.			19
6	Se asigna a una persona para que se encargue de seleccionar los productos que están detallados en el pedido tomado o a su vez lo que la persona está solicitando.	Impulsadora o Bodeguero		20

Fuente: Depósito 20

Elaborado por: Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
7	Si la persona asignada es impulsadora de una empresa proveedora, se encargará de promocionar los productos de su marca auspiciante y a su vez indicar si existe algún descuento, oferta o promoción vigente.	Impulsadora		
8	Se colocarán los productos en la mesa de espera para su facturación.	Impulsadora o Bodeguero		21
<b>SUBPROCESO: Facturación de productos</b>				
9	Se ingresa al módulo de facturación sin claves de acceso.	Administrador-Cajero o Propietaria		22
10	Si el cliente solicita factura con datos, se ingresa su información al sistema.			
11	Si el cliente no necesita datos en su factura, se procede a facturar como consumidor final.			
12	La persona asignada en seleccionar los productos, será la encargada de dictar los mismos en las dos cajas o pasar su código en la caja uno.	Impulsadora o Bodeguero		23
13	Se factura los productos dictados, Los precios en ventas al por menor tienen variaciones.	Administrador-Cajero o Propietaria	Anexo 5	24
<b>SUBPROCESO: Emisión y cobro de facturas de venta</b>				
14	Se le comunica al cliente que el pago puede realizarlo en efectivo o con cualquier tarjeta de crédito o de débito, considerando las comisiones de los bancos.	Administrador-Cajero o Propietaria		
15	Cliente elige su forma de pago.			
16	Se efectúa el cobro de la factura.	Administrador-Cajero o Propietaria		

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
17	Se efectúa la impresión de factura.	Administrador- Cajero o Propietaria		
18	Se solicita firma del cliente y se pone sello de cancelado.			
19	Se acumulan las copias de las facturas en escritorio según el orden de emisión.			
20	Se archivan copias de las facturas de venta según su orden secuencial.	Administrador		
SUBPROCESO: Despacho de productos				
21	Se entrega la factura original a bodeguero o impulsadora que atendió al cliente.	Impulsadora o Bodeguero		
22	Persona asignada revisa que los productos facturados sean los mismos que ha solicitado el cliente.			
23	Se procede al empacado de los productos, tomando en cuenta su tipo, para que no exista invasión de olores o daños en la mercadería.			
24	Impulsadora o bodeguero firma la factura y la entrega al cliente.			
25	Se entrega productos debidamente empacados al cliente.			
SUBPROCESO: Venta con entrega a domicilio				
26	En el caso de que los productos hayan sido solicitados mediante vía telefónica, se procede a entregar factura y productos al transportista independiente de Depósito 20.	Transportista independiente de Depósito 20	No existe documento de entrega de mercadería dirigido al transportista.	25
27	Transportista se dirige al lugar de entrega de la mercadería.			

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

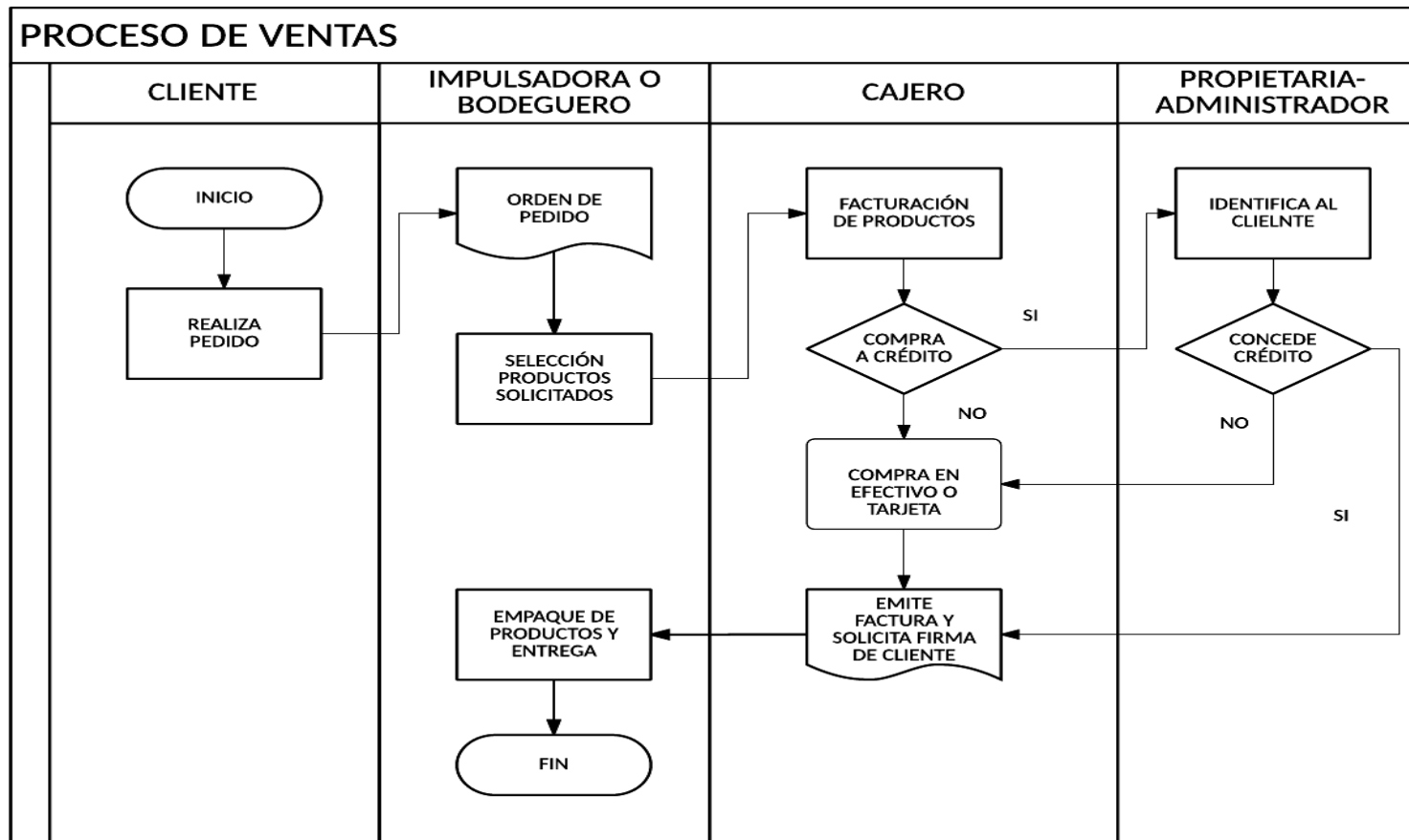
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
28	Transportista efectúa el cobro de la factura.	Transportista independiente de Depósito 20	No existe documento de responsabilidad	26
29	Transportista entrega al cliente los productos solicitados y la factura de venta.			
30	Transportista retorna a Depósito 20 a efectuar el pago de la factura cancelada por el cliente.			
SUBPROCESO: Contabilización de facturas de venta				
31	Se extrae del sistema contable un resumen de ventas efectuadas en el mes y retenciones.	Administrador		
32	Se entrega información a contabilidad externa.	Administrador		
33	Se contabiliza ventas y retenciones.	Contabilidad Externa		
DEBILIDADES GENERALES:				
Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de ventas. (Ver debilidad N27).				
No existe documento de responsabilidad dirigido al transportista. (Ver debilidad 25,26).				
No se utilizan formatos para receptar los pedidos efectuados por clientes. (Ver debilidad N18).				

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 3.4.1 Flujograma del proceso de ventas

**Cuadro N° 7: Flujograma proceso ventas**



**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 3.5 RELEVAMIENTO DEL PROCESO VENTAS A CRÉDITO- CUENTAS POR COBRAR

DEPÓSITO 20				
RELEVAMIENTO DE PROCESOS				
<b>PROCESO:</b> VENTAS A CRÉDITO- CUENTAS POR COBRAR				
<b>RESPONSABLE:</b> CAJERO- ADMINISTRADOR				
<b>APROBADO POR:</b> PROPIETARIA				
<b>POLÍTICAS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceder créditos mediante aprobación de la principal funcionaria de Depósito 20.</li> <li>• No conceder créditos superiores a 15 días.</li> <li>• Adjuntar voucher, copia de cheque posfechado, en la factura de venta a crédito.</li> <li>• Efectuar la baja de la cuenta por cobrar del sistema financiero, en el momento que se efectúe el cobro de una factura.</li> <li>• Documentar el cobro de facturas diario.</li> </ul>				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Solicitud de venta a crédito</b>				
1	Se efectúan todas las actividades descritas en el proceso de ventas, hasta el paso número 13.			
2	Cliente solicita que la venta sea a crédito.			
3	Si es un cliente que tiene relación comercial por varios años, tiene la posibilidad de comprar productos a pesar de que tenga facturas pendientes por pagar.		Anexo 6	28
4	Si el cliente no tiene la misma relación comercial que el anterior descrito, se verificará si tiene alguna cuenta pendiente.	Administrador		
5	Si el cliente tiene una cuenta pendiente, se decidirá si le concede el crédito a sabiendas de que existe un cuenta por cancelar.	Propietaria		28

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Aprobación de crédito y emisión de factura</b>				
6	Se aprueba el crédito máximo de 15 días o se rechaza el crédito.	Propietaria		
7	Se selecciona la opción crédito y se detalla el plazo de pago en el módulo de facturación.	Administrador- Cajero o Propietaria		
8	Se imprime la factura.			
9	Se entrega la factura al cliente y se da la opción de firmar la factura de venta a crédito o a su vez entregar un cheque post fechado.			29-30
10	Cliente elige la opción entre cheque o firma de factura.			
11	Se acumulan las copias de las facturas en escritorio según el orden de emisión.	Administrador- Cajero o Propietaria		
12	Se archivan copia de las facturas de venta según su orden secuencial.	Administrador		
<b>SUBPROCESO: Despacho de productos</b>				
13	Se entrega factura de venta original a la impulsadora o bodeguero que atendió al cliente.	Administrador- Cajero o Propietaria		
14	Persona asignada revisa que los productos y la facturación efectuada estén correctos.	Impulsadora o Bodeguero		
15	Se procede al empacado de los productos según su tipo.	Impulsadora o Bodeguero		
16	Bodeguero o impulsadora firma factura, entrega factura y productos debidamente empacados al cliente.	Impulsadora o Bodeguero		

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
SUBPROCESO: Venta a crédito con entrega a domicilio				
17	En el caso de que los productos hayan sido solicitados mediante vía telefónica, se procede a entregar factura a crédito y productos al transportista.	Transportista independiente a Depósito 20		25
18	Transportista se dirige al lugar de entrega de la mercadería.			
19	Transportista solicita al cliente firmar la factura a crédito o a su vez se solicita la entrega de un cheque posfechado.			
20	Transportista entrega al cliente los productos solicitados y la factura de venta a crédito.			
21	Transportista retorna a Depósito 20 y entrega factura firmada o cheque posfechado.			
22	Se archiva copia de venta a crédito firmada o se archiva cheque posfechado.			
SUBPROCESO: Creación de cuenta por cobrar y contabilización de ventas a crédito				
23	Sistema crea automáticamente la cuenta por cobrar en el módulo de cuentas por cobrar clientes.			
24	Se extrae del sistema contable un resumen de ventas a crédito efectuadas en el mes.	Administrador		
25	Se entrega información de ventas a crédito a contabilidad externa para ser contabilizada.	Contabilidad externa		
SUBPROCESO: Recuperación de cartera				
26	Se revisa aleatoriamente el módulo de cuentas por cobrar.	Administrador o Propietaria		31

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
27	Se espera a que el cliente se acerque a efectuar el pago en la fecha establecida en la factura de venta a crédito.	Administrador o Propietaria		
28	Si hace el pago en efectivo se recibirá el dinero en la empresa.			
29	Si no aplica el paso anterior, se recibirá documento respaldo de depósito en la cuenta de la empresa o a su vez se envían los cheques a depositar en la fecha pactada.		Anexo 7	
30	Se realizará la baja de la cuenta por cobrar en el módulo de cuentas por cobrar clientes.			
31	Se retira copia de venta a crédito del archivo físico de cuentas por cobrar.			
32	Se efectúa un registro manual del pago efectuado por el cliente.		Anexo 8	32
SUBPROCESO: Contabilización de cobros de facturas a crédito				
33	Se extrae del sistema contable un resumen de cobros realizados.	Administrador		
34	Se entrega información del cobro de cuentas por cobrar a contabilidad externa.	Administrador		
35	Se efectúa la baja de la cuenta por cobrar clientes.	Contabilidad Externa		
DEBILIDADES GENERALES				
Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de cuentas por cobrar. (Ver debilidad N 33).				
No existe formato de constancia de pago de facturas de ventas a crédito. (Ver debilidad N32).				

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

## 3.6 RELEVAMIENTO DEL PROCESO PAGO PROVEEDORES

DEPÓSITO 20				
RELEVAMIENTO DE PROCESOS				
<b>PROCESO: PAGO PROVEEDORES</b>				
<b>RESPONSABLE: ADMINISTRADOR</b>				
<b>APROBADO POR: PROPIETARIA</b>				
<b>POLÍTICAS:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar pagos los días jueves de 15H00 a 18h00.</li> <li>• No efectuar pagos de facturas con fechas posteriores al día de cobro.</li> <li>• Las formas de pago serán: efectivo en monedas y billetes, cheque o transferencia bancaria.</li> </ul>				
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Recepción de facturas por cancelar</b>				
1	Vendedor de la empresa proveedora, acude a Depósito 20 a efectuar el cobro de las facturas que han cumplido con el plazo de crédito.			
2	Si no se aplica al paso 1, se solicita el número de cuenta de la empresa para efectuar el depósito de la factura adeudada.	Propietaria	No existe un formato establecido para almacenar números de cuenta proporcionados por el proveedor.	
3	Si el proveedor acude el día jueves, esperará a ser atendido por orden de llegada.	Administrador		34
4	Proveedor entregará la copia de factura o documento respaldo de compra, para que administrador busque en el archivo físico el documento que fue entregado junto a la recepción de la mercadería comprada.	Administrador		

Fuente: Depósito 20

Elaborado por: Melissa Cevallos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Aprobación y generación de pagos a proveedores</b>				
5	Se consultará a la Propietaria si el pago se efectuará en efectivo, en el caso de que el monto no supere el valor de \$500.	Administrador		
6	Si no aplica el paso antes descrito, se procede a generar cheque previa autorización de la propietaria, además se tomarán en cuenta notas de crédito y valores retenidos.	Administrador		
7	Se revisa si el cheque fue elaborado correctamente, mediante cotejo de valores con la factura de compra de mercadería menos valores a ser descontados.	Propietaria		
8	Se genera comprobante de egreso mediante el sistema contable, detallando el proveedor, facturas a ser canceladas y el valor total de pago.	Administrador		
9	Firma cheque y comprobante de egreso, o pide repetir cheque y comprobante, en el caso de que existiera algún error.	Propietaria		
10	Se entrega efectivo tomado de la caja o cheque, retención y comprobante de egreso al vendedor de la empresa proveedora.	Administrador		

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

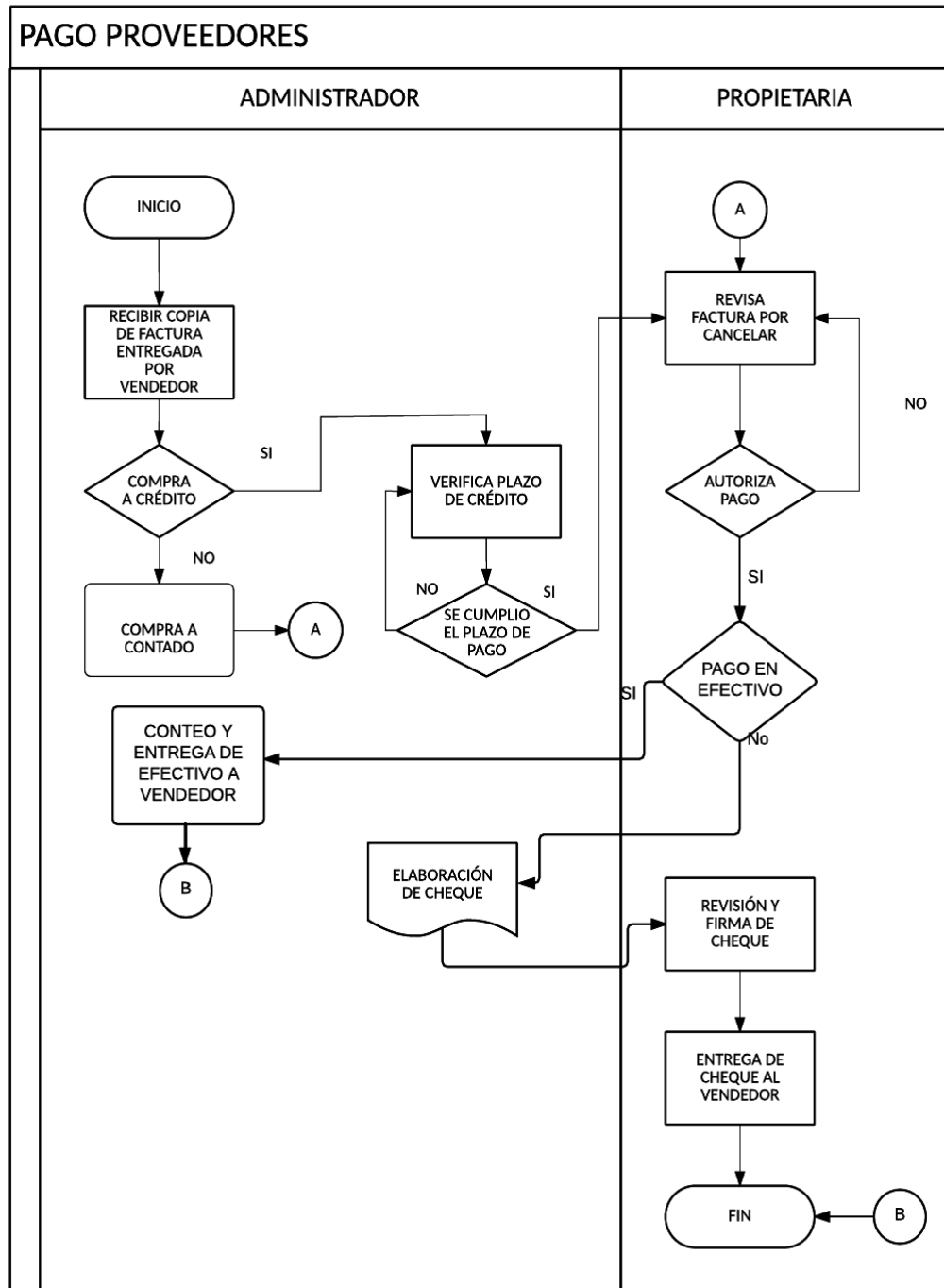
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO	DEBILIDAD
<b>SUBPROCESO: Registro de pago y baja de cuentas por pagar</b>				
11	Se anota en un cuaderno el efectivo tomado de caja.	Administrador o Propietaria	No existe un formato previamente elaborado que detalle el dinero tomado de caja.	35
12	Vendedor coloca sello de cancelado en la factura de compra emitida.			
13	Se receipta comprobante de pago, en el caso de que proveedor lo efectúe.	Administrador		36
14	Se elimina la cuenta por pagar del módulo de cuentas por pagar proveedores.	Administrador		
15	Se archiva factura de compra con comprobante de egreso y copia de retención.			
<b>SUBPROCESO: Contabilización de pagos de facturas de compra</b>				
16	Se extrae del sistema contable un resumen de pagos efectuados en el mes.	Administrador		
17	Se entrega información del pago de facturas a contabilidad externa.	Administrador		
18	Se efectúa la baja de la cuenta por pagar proveedores.	Contabilidad Externa		
<b>DEBILIDADES GENERALES:</b>				
Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de cuentas por pagar. (Ver debilidad N 37).				
No existe formato establecido que detalle el dinero tomado de caja. (Ver debilidad N 35).				

**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### 3.6.1 Flujograma del proceso de pago a proveedores

**Cuadro N° 8 Flujograma proceso pago proveedores**



**Fuente:** Depósito 20

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

#### **4. PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**

En este capítulo se procederá a efectuar pruebas de cumplimiento en base al relevamiento de procesos realizado en el capítulo 3 de la investigación realizada. Con el objetivo de probar el cumplimiento de la empresa con procedimientos de control. Para lo cual el trabajo se desarrollará de la siguiente manera:

- Programas de trabajo, en los que se detallarán los objetivos de la revisión, procedimientos a ser efectuados y los números de referencia.
- Pruebas de cumplimiento en base a los programas de trabajo realizados para cada proceso evaluado. En las cuales se evidenciará:
  - Objetivo de la prueba
  - Procedimientos
  - Resultados obtenidos
  - Conclusiones

## 4.1 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO COMPRAS

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-100</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/2
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

<b>PROGRAMA DE TRABAJO DEPÓSITO 20</b>		
<b>PROCESO: COMPRAS</b>		
<b>OBJETIVOS</b>		
<b>1</b>	Determinar los riesgos significativos en el área.	
<b>2</b>	Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas para el área de compras.	
<b>3</b>	Evidenciar el uso del módulo de compras y sus componentes.	
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>1</b>	<p>Solicitar al administrador un archivo digital de las compras realizadas en el periodo analizado (Ene-Oct 2015),seleccionar las facturas determinadas según la muestra calculada, solicitar los documentos físicos y con ello verificar :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Razón social y Ruc correspondientes a Depósito 20.</li> <li><b>b)</b> Que la factura emitida por la empresa proveedora no esté vencida.</li> <li><b>c)</b> Que los valores estén correctos, mediante un cálculo matemático.</li> <li><b>d)</b> La existencia de firmas por parte de la empresa proveedora y de Depósito 20.</li> <li><b>e)</b> Verificar que la retención de cada factura esté llena correctamente.</li> </ul>	<b>A-101</b>
<b>2</b>	Realizar una entrevista con el administrador de la empresa, para verificar la existencia de evaluación de proveedores antes de efectuar una compra de mercadería.	<b>A-102</b>

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-100</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	2/2
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>3</b>	Verificar si las compras realizadas tienen soporte presupuestal, mediante una entrevista al administrador de la empresa.	<b>A-103</b>
<b>4</b>	Presenciar el uso del módulo de compras e identificar dentro del mismo los datos que pueden ser digitados y los casilleros utilizados.	<b>A-104</b>
<b>5</b>	Verificar la existencia de órdenes de compra de facturas emitidas en el periodo analizado.	<b>A-105</b>
<b>6</b>	Verificar el método de valuación de inventario que es utilizado en el sistema contable financiero.	<b>A-106</b>



#### 4.1.1 Pruebas de cumplimiento proceso compras

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-101</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/3
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

**DEPÓSITO 20**  
**PROCESO: COMPRAS**  
**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de compras, en base a lo detallado en el programa de trabajo.

**PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN APLICADOS:**

- Solicitar al administrador un archivo digital de las compras realizadas en el periodo analizado (Ene-Oct 2015).
- Seleccionar las facturas determinadas según la muestra calculada.
- Solicitar los documentos físicos de la selección de facturas.

**SELECCIÓN DE MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 15 facturas determinadas aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-101</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	2/3
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

Nº	Nº Factura Compra	Fecha de compra	Proveedor	Valor Total	Aserciones				
					a	b	c	d	e
1	1018240	19/01/2015	PYDACO CIA. LTDA	3,276.00	1	✓	✓	2	✓
2	5181	06/02/2015	CANDYPLANET S.A.	5,548.50	✓	✓	✓	2	✓
3	001401349	11/02/2015	LA FABRIL S.A.	926.12	✓	✓	✓	✓	✓
4	14422	12/03/2015	PROVEEDORA ECUATORIANA S.A. PROESA	22,832.80	✓	✓	✓	2	✓
5	000017906	27/03/2015	PROVEEDORA ECUATORIANA S.A. PROESA	34,273.65	✓	✓	✓	✓	✓
6	000020770	10/04/2015	PROVEEDORA ECUATORIANA S.A. PROESA	17,260.72	✓	✓	✓	✓	✓
7	000032575	29/05/2015	PROVEEDORA ECUATORIANA S.A. PROESA	20,854.10	✓	✓	✓	✓	✓
8	100700	26/05/2015	DIPANLIC	8,568.00	✓	✓	✓	2	✓
9	55312	27/06/2015	PEPSICO ALIMENTOS ECUADOR CIA.LTDA.	2,251.42	✓	✓	✓	2	✓
10	43088	03/07/2015	PROVEEDORA ECUATORIANA S.A. PROESA	15,196.33	✓	✓	✓	2	✓
11	22681	18/08/2015	CLUB DEL BUEN BEBER BUENVIN S.A.	4,263.13	✓	✓	✓	2	✓

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-101</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	3/3
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

Nº	Nº Factura Compra	Fecha de compra	Proveedor	Valor Total	Aserciones				
					a	b	c	d	e
14	245471	15/09/2015	THE TESALIA SPRINGS COMPANY S.A.	383.33	✓	✓	✓	2	✓
13	46650	09/09/2015	MULTISERVICIOS JUAN DE LA CRUZ S.A.	1480.33	✓	✓	✓	2	✓
14	245471	15/09/2015	THE TESALIA SPRINGS COMPANY S.A.	383.33	✓	✓	✓	2	✓
15	7706	29/09/2015	EDDIN JAVIER MIGUEZ CELA	7,214.50	3	✓	✓	2	✓

**EXPLICACIÓN DE MARCAS:**

Los números señalados en cada una de las aserciones, corresponden a las excepciones que se han identificado en base a cada una de ellas, ver Cédula de excepciones (A-101.1).

**SIGNIFICADO DE LAS ASERCIONES:**

- a)** Razón social y Ruc correspondientes a Depósito 20.
- b)** Que la factura emitida por la empresa proveedora no esté vencida.
- c)** Que los valores estén correctos, mediante cálculo matemático.
- d)** La existencia de firmas por parte de la empresa proveedora y de Depósito 20.
- e)** Verificar que la retención de cada factura esté llena correctamente.

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-101.1</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/1
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

<b>DEPÓSITO 20</b> <b>PROCESO: COMPRAS</b> <b>EXCEPCIÓN DE LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>Nº EXCEPCIÓN</b>	<b>REFERENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXCEPCIÓN</b>	<b>COMENTARIO DEPÓSITO 20</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<b>1</b>	A-101	Al revisar la factura N 001018240, se evidenció un error en la digitación de la Razón Social de la empresa.	Conversación con Administrador: Menciona que no se efectuó un debido control en la revisión de la correcta escritura de la Razón social de la empresa.	38
<b>2</b>	A-101	Al revisar las facturas de compra N: 001018240,000005181,000014422,000100700,000055312,000043088,000022681,0041155,000046650,000245471,0007706, se evidenció que las mismas no poseen firma de recepción por parte de Depósito 20.	Conversación con el Administrador: Menciona que bodegueros e impulsadoras no cumplen firmando la factura de recepción de mercadería.	39
<b>3</b>	A-101	Al revisar la factura N 7706 se pudo evidenciar que la misma no tiene detallado el Ruc de Depósito 20.	Conversación con el Administrador: Menciona que no se percataron de dicho error en la factura de compra.	38

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-102
	FECHA REVISIÓN: 04 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar la existencia de evaluación de proveedores antes de efectuar una compra de mercadería.

**PROCEDIMIENTO:**

- Se solicitó al administrador la base de compras efectuadas en el periodo de Enero a Octubre del 2015.
- Se calculó una muestra de la base solicitada.
- Se seleccionó los proveedores obtenidos de la muestra calculada.
- Se solicitó un respaldo de datos generales de los proveedores seleccionados.
- Se solicitó documentos de evaluaciones a proveedores, en las que conste:
  1. Los productos y precios ofertados.
  2. Plazos de pago y de entrega.
  3. Promociones y descuentos.
  4. Decisión de la empresa.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-102
	FECHA REVISIÓN: 04 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 11 proveedores determinados aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

**RESULTADOS:**

No se obtuvo ningún documento que revele una evaluación de proveedores antes de efectuar compra de mercadería.

Además, administrador menciona que no se efectúa evaluaciones comparativas de varios proveedores, únicamente se utiliza referencias personales y se efectúa la negociación de condiciones de compra. **(Ver debilidad N° 7).**

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-102
	FECHA REVISIÓN: 04 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 3/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que no se pudo verificar evaluaciones a proveedores, puesto a que no existen.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> COMPRAS	<b>A-103</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 04 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si las compras realizadas tienen soporte presupuestal, mediante una entrevista al administrador de la empresa.

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación con el administrador de Depósito 20 con el fin de:

- Tratar puntos tales como: análisis presupuestal, bases para análisis presupuestal, toma de decisiones.

**RESULTADOS:**

El administrador supo manifestar que no se realiza ningún tipo de análisis presupuestal antes de desarrollar una compra. Las compras son realizadas basadas en meses pasados y si necesitan adquirir mayor cantidad de stock lo efectúan a plazos o a su vez mediante préstamo bancario. Menciona además que el método que utilizan no les ha causado problemas. **(Ver debilidad N°5).**



DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> COMPRAS	<b>A-103</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 04 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si las compras realizadas tienen soporte presupuestal, mediante una entrevista al administrador de la empresa.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-104
	FECHA REVISIÓN: 05 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Presenciar el uso del módulo de compras e identificar dentro del mismo los datos que pueden ser digitados y los casilleros utilizados.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó al administrador, el ingreso al sistema contable y financiero (SICOF).
- Se solicitó el acceso al módulo de compras.
- Se verificó todos los casilleros en los cuales se pueden ingresar datos.
- Se verificó la existencia de casilleros para incluir otros descuentos u otros impuestos.
- Se presenció el ingreso de una factura al módulo de compras.

**RESULTADOS:**

- El sistema solicita código de acceso una sola vez y la sesión se mantiene activa para el uso de cualquier colaborador.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-104
	FECHA REVISIÓN: 05 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

- Se evidencia que al ingresar una factura de compra, los datos generales, los productos, las cantidades, los valores unitarios y los valores totales son manipulables. (**Ver debilidad 40**)
- El módulo no permite ingresar otro tipo de impuesto que no sea el 12% de IVA. Esta observación se realiza debido a la presencia del Impuesto Redimible a las Botellas Plásticas, el cual representa \$0.02 por cada botella comprada.
- El sistema permite ingresar los descuentos efectuados por la empresa proveedora.
- El sistema presenta alertas, cuando el producto comprado ha cambiado de costo (**Anexo 9**).

## CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo presenciar el uso del módulo de compras e identificar dentro del mismo los datos que pueden ser digitados y los casilleros utilizados.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> COMPRAS	<b>A-105</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 09 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar la existencia de órdenes de compra de facturas emitidas en el periodo analizado.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó la base de compras efectuadas dentro del periodo analizado.
- Se calculó una muestra de la base solicitada.
- Se seleccionó las facturas de compra obtenidas de la muestra calculada.
- Con la selección obtenida, se solicitó las facturas físicas y todos los documentos respaldo de las mismas.
- Se verificó la existencia de órdenes de compra de las facturas seleccionadas.

**MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-105
	FECHA REVISIÓN: 09 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 15 facturas determinadas aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

#### RESULTADOS:

Las facturas de compra seleccionadas no tienen orden de compra anexada o a su vez no tienen documentos que evidencien el pedido efectuado.

Administrador menciona que existen empresas proveedoras que no emiten una orden de compra y a su vez Depósito 20 no exige la entrega de la misma.

(Ver debilidad N ° 9).

#### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada se concluye que no se pudo verificar órdenes de compra de facturas emitidas en el periodo analizado, puesto que no existen.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> COMPRAS	<b>A-106</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 09 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar el método de valuación de inventario que es utilizado en el sistema contable financiero.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó el ingreso al sistema contable financiero.
- Se solicitó visualizar el parámetro establecido para la valuación del inventario.
- Se solicitó el ingreso al kardex de un producto, para visualizar el método utilizado.

**RESULTADO:**

Después de verificar los parámetros establecidos en el sistema contable y método utilizado en el kardex, se identificó que el sistema de valuación de inventario es Lifo, puesto a que no existe otro método para ser utilizado.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: COMPRAS	A-106
	FECHA REVISIÓN: 09 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar el método de valuación de inventario que es utilizado en el sistema contable financiero.

## 4.2 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO ALMACENAMIENTO

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-200</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/2
<b>Fecha:</b>	10/11/2015

<b>PROGRAMA DE TRABAJO DEPÓSITO 20</b>		
<b>PROCESO: ALMACENAMIENTO</b>		
<b>OBJETIVOS</b>		
<b>1</b>	Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas para el área de almacenamiento.	
<b>2</b>	Determinar los riesgos significativos del proceso de almacenamiento.	
<b>3</b>	Verificar que la cantidad de productos que están en bodega sean iguales a la cantidad que refleja el sistema.	
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>1</b>	Verificar si los bodegueros han recibido capacitaciones sobre el adecuado manejo de inventarios.	<b>A-201</b>
<b>2</b>	Verificar qué personal tiene autorización de recibir la mercadería entrante.	<b>A-202</b>
<b>3</b>	Verificar qué tipo de documentación es necesaria para permitir el ingreso de mercadería.	<b>A-203</b>
<b>4</b>	Verificar cuáles son las condiciones para que la entrega de mercadería haya sido efectuada de manera correcta.	<b>A-204</b>
<b>5</b>	Verificar si la cantidad de mercadería que se encuentra en Bodega es la misma que se encuentra en el sistema.	<b>A-205</b>
<b>6</b>	Verificar si existen recuentos físicos de inventario y cada qué periodo de tiempo es efectuado.	<b>A-206</b>
<b>7</b>	Verificar las condiciones del espacio establecido para el almacenamiento de la mercadería, mediante un recorrido dentro del área.	<b>A-207</b>
<b>8</b>	Verificar si la mercadería almacenada es ubicada según su tipo, es decir que no exista invasión de olores hacia productos comestibles.	<b>A-208</b>
<b>9</b>	Verificar si los productos seleccionados mediante muestra no se encuentran caducados.	<b>A-209</b>



#### 4.2.1 Pruebas de cumplimiento proceso almacenamiento

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-201
	FECHA REVISIÓN: 10 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

#### OBJETIVO:

Verificar si los bodegueros han recibido capacitaciones sobre el adecuado manejo de inventarios.

#### PROCEDIMIENTOS:

Se efectuó una encuesta a los bodegueros de la empresa acerca de capacitaciones y adecuado manejo de inventarios. **(Ver Anexo 10).**

#### RESULTADOS:

Después de encuestar a los bodegueros de la empresa, se obtuvo como resultado:

1. No se han impartido capacitaciones a los bodegueros.

**(Ver debilidad N 41).**

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-201
	FECHA REVISIÓN: 10 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

2. Conocen la ubicación de los productos, sin embargo, cuando las impulsadoras enviadas por las empresas proveedoras arreglan sus productos, la ubicación puede variar y en ciertos casos deben esperar la presencia de estas personas, para poder encontrar dichos productos.
  
3. Los productos son ubicados según su marca y los productos tales como detergentes jabones y todos los de su clase son ubicados en un mismo espacio.
  
4. No se efectúa una revisión de fechas de caducidad de todos los productos, en ocasiones se encuentran productos caducados debido a que se aceptan promociones y se acumula el inventario.
  
5. Si se considera la fragilidad de los productos, es por ello que se revisa el espacio donde van a ser almacenados.

### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si los bodegueros han recibido capacitaciones sobre el adecuado manejo de inventarios.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-202
	FECHA REVISIÓN: 10 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar qué personal tiene autorización de recibir la mercadería entrante.

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación el administrador de la empresa sobre el personal que tiene autorización para recibir la mercadería y además se presenció la entrega de mercadería de dos empresas proveedoras.

**RESULTADOS:**

Administrador menciona que los productos son recibidos por los bodegueros de la empresa y en el caso de que la impulsadora de la empresa proveedora se encuentre trabajando en Depósito 20 es la encargada de recibir los productos.

Se presenció la entrega de productos de la empresa Colombina y de la empresa La Fabril. En el primer caso la empresa posee una impulsadora fija en Depósito 20, por lo cual ella fue la encargada de revisar los productos entrantes y guiar a los cargadores hacia el espacio designado. **(Ver debilidad 12).**

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-202</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 10 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

En el segundo caso, el bodeguero que se encontraba sin pedidos por despachar, fue el encargado de recibir y trasladar la mercadería a su destino.

### **CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar qué personal tiene autorización de recibir la mercadería entrante.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-203</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 12 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar qué tipo de documentación es necesaria para permitir el ingreso de mercadería.

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación con el administrador de la empresa sobre la documentación necesaria para permitir el ingreso de mercadería y se presenció la entrega de mercadería de productos una empresa proveedora.

**RESULTADOS:**

Administrador menciona que para el ingreso de mercadería se necesita la factura de compra o guía de remisión.

Se presenció la entrega de productos Colombina (caramelos, chocolates, galletas), en la cual las personas designadas por la empresa proveedora se identificaron y entregaron la factura de compra.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-203
	FECHA REVISIÓN: 12 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

La factura fue revisada por el administrador y entregada a la impulsadora de la marca la cual efectuó un conteo de cajas y cotejó los ítems facturados con la mercadería entrante, luego procedió a indicarles a los cargadores el lugar designado para el almacenamiento de la mercadería.

#### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada se concluye que se pudo verificar qué tipo de documentación es necesaria para permitir el ingreso de mercadería.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-204
	FECHA REVISIÓN: 14 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar cuáles son las condiciones para que la entrega de mercadería haya sido efectuada de manera correcta.

**PROCEDIMIENTOS:**

Se presenció la entrega de mercadería y se verificó el criterio considerado para que la entrega de productos haya sido efectuada de manera correcta.

**RESULTADOS:**

Al estar presente en la entrega de productos se evidenció que el bodeguero designado para la recepción de mercadería, comprueba que la bodega tenga el espacio suficiente para almacenar los productos, en este caso no lo había por lo que tuvo que mover cajas para ingresar el producto.

Una vez obtenido el espacio necesario, verifica que el producto que está facturado sea el mismo del que se está entregando, revisa la cantidad de cajas entregadas, revisa si todas se encuentran selladas y autoriza cargar los productos y almacenarlos en el espacio designado.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-204</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 14 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

Finalmente revisa si las cajas están apiladas correctamente, informa al administrador, no firma la factura por haber recibido conforme No verifica fechas de caducidad de los productos.

**(Ver debilidad N 39, N42).**

#### **CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar cuáles son las condiciones para que la entrega de mercadería haya sido efectuada de manera correcta.



DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-205
	FECHA REVISIÓN: 16 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si la cantidad de mercadería que se encuentra en bodega es la misma que se encuentra en el sistema.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó al administrador una base de los productos con los que cuenta la empresa.
- Se calculó una muestra de la base solicitada.
- Se seleccionó los productos obtenidos de la muestra calculada.
- Se solicitó la colaboración de un bodeguero para guiarnos hacia el producto.
- Se efectuó un conteo de los productos seleccionados, con ayuda del bodeguero.
- Se efectuó un informe del conteo realizado.
- Se cotejó la cantidad verificada en bodega con la cantidad que refleja el sistema.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-205
	FECHA REVISIÓN: 16 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 5 productos determinados aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

**RESULTADOS:**

Después de efectuar el conteo físico de los productos seleccionados y compararlos con la cantidad que refleja el sistema, se obtiene el siguiente resultado:

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-205
	FECHA REVISIÓN: 16 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 3/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**Cuadro N °9: Conteo físico de inventario vs inventario del sistema contable**

PRODUCTO	CONTEO FÍSICO	SISTEMA
Arroz Pacífico	23 unidades	23 unidades
Sky Vodka	9 unidades	-3 unidades
Vino Campiña	100 cajas	-29 unidades
Kinder Joy x 10	14 unidades	17 unidades
Salsa de Tomate Maggi x 12	38 unidades	51 unidades

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Se evidencia que la empresa posee un problema en el inventario del sistema, debido a la existencia de productos en cantidad negativa o en cantidad incorrecta.

Administrador menciona que el sistema se encuentra con fallas, debido a que sin motivo se descuadra el inventario, por lo que tiene que elegir una opción del sistema llamada recontar Kardex, para intentar arreglarlo. **(Ver debilidad N°43).**

### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada se concluye que, se pudo verificar si la cantidad de mercadería que se encuentra en Bodega es la misma que se encuentra en el sistema.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-206</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 17 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si existen recuentos físicos de inventario y cada qué periodo de tiempo es efectuado.

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación con el administrador de la empresa sobre la elaboración de recuentos físicos, los documentos respaldos de los mismos y sobre el número de veces al año que es realizado.

**RESULTADOS:**

El administrador menciona que se efectúa únicamente 1 recuento físico al año, si es necesario pide la colaboración de impulsadoras, mediante previa autorización de la empresa proveedora.

Se divide una cierta cantidad de productos para las personas que están presentes, se une todo los resultados de los conteos y se actualiza el sistema, no poseen los documentos de los recuentos físicos efectuados.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-206</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 17 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si existen recuentos físicos de inventario y cada qué periodo de tiempo es efectuado.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-207
	FECHA REVISIÓN: 17 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar las condiciones del espacio establecido para el almacenamiento de la mercadería, mediante un recorrido dentro del área.

**PROCEDIMIENTOS:**

Se efectuó un recorrido a las instalaciones donde se encuentra almacenada la mercadería de la empresa, se solicitó la guía de un bodeguero hacia los lugares donde se almacenan los productos.

**RESULTADOS:**

En esta revisión se identificó que las instalaciones son muy pequeñas para poder almacenar todos los productos con los que cuentan. **(Ver debilidad N44).**

Existe bodegas en el primero, segundo y en el cuarto piso del edificio, no cuentan con ningún tipo de elevador de carga, por este motivo los bodegueros deben tener mucho cuidado al bajar la mercadería de las bodegas 2 y 4. **(Ver debilidad N45).**

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-207
	FECHA REVISIÓN: 17 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar las condiciones del espacio establecido para el almacenamiento de la mercadería, mediante un recorrido dentro del área.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-208</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 18 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si la mercadería almacenada es ubicada según su tipo, es decir que no exista invasión de olores hacia productos comestibles.

**PROCEDIMIENTOS:**

Se efectuó un recorrido a las instalaciones donde se encuentra almacenada la mercadería de la empresa, se solicitó la guía de un bodeguero por todos los lugares donde se almacena la mercadería.

**RESULTADOS:**

Después de efectuar la revisión, mediante un recorrido en las bodegas, se pudo evidenciar que la mercadería se encuentra ordenada según el tipo de producto; sin embargo, existen algunas cajas de productos comestibles en el área de productos de limpieza. **(Ver debilidad 46).**



DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: ALMACENAMIENTO	A-208
	FECHA REVISIÓN: 18 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

Bodegueros mencionan que esto sucede cuando necesitan despachar varias listas de productos de forma rápida, por lo cual se desordena las bodegas, pero cuando tienen tiempo, inmediatamente todo vuelve a su lugar establecido.

### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si la mercadería almacenada es ubicada según su tipo, es decir que no exista invasión de olores hacia productos comestibles.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-209</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 19 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si los productos seleccionados mediante muestra no se encuentran caducados.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó al Administrador de la empresa la base de productos vigentes.
- Se calculó una muestra de la base solicitada.
- Se seleccionó los productos obtenidos de la muestra calculada.
- Se solicitó la colaboración de un bodeguero para indicar el lugar de los productos seleccionados.
- Se revisó las fechas de caducidad.

**MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos.

Puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> ALMACENAMIENTO	<b>A-209</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 19 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 5 productos determinados aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

#### **RESULTADO:**

Se verificó los productos seleccionados y se obtuvo como resultado que la fecha de caducidad no se encuentra vencida; sin embargo dos productos tienen fechas cortas de vencimiento. Propietaria menciona que es debido a que dichos productos han tenido baja rotación.

#### **CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si los productos seleccionados mediante muestra no se encuentran caducados.

## 4.3 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO VENTAS

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-300</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/2
<b>Fecha:</b>	23/11/2015

<b>PROGRAMA DE TRABAJO DEPÓSITO 20</b>		
<b>PROCESO: VENTAS</b>		
<b>OBJETIVOS</b>		
<b>1</b>	Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas para el área de ventas.	
<b>2</b>	Determinar riesgos significativos en el proceso de ventas.	
<b>3</b>	Establecer recomendaciones y mejoras en el proceso de control interno de ventas.	
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>1</b>	Solicitar al administrador un archivo digital de las ventas realizadas en el periodo analizado (Ene-Oct 2015),seleccionar las facturas determinadas según la muestra calculada, solicitar los documentos físicos y con ello verificar:	<b>A-301</b>
	<p><b>a)</b> Verificar si las facturas cumplen con un orden secuencial.</p> <p><b>b)</b> Verificar mediante cálculo matemático si el total de la venta está de acorde a la cantidad y precio unitario detallado.</p> <p><b>c)</b> Verificar si existen firmas tanto del cliente como de la persona que despacha el producto.</p> <p><b>d)</b> Verificar la existencia de documentos respaldo tales como Voucher por compra con tarjeta, respaldo por pago con cheque o firmas y documentos respaldo por compra a crédito.</p>	

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-300</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	2/2
<b>Fecha:</b>	23/11/2015

<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>2</b>	Presenciar el uso del módulo de facturación e identificar dentro del mismo los datos que pueden ser digitados y los casilleros utilizados.	<b>A-302</b>
<b>3</b>	Verificar si existe aprobación para efectuar una venta a crédito o con cheque posfechado.	<b>A-303</b>
<b>4</b>	Efectuar encuesta a clientes, para verificar la atención prestada, oferta y empaque de productos.	<b>A-304</b>
<b>5</b>	Verificar si existe un adecuado manejo de archivo de facturas de venta.	<b>A-305</b>
<b>6</b>	Verificar si existen políticas para devolución y descuentos en ventas.	<b>A-306</b>
<b>7</b>	Verificar si el formato utilizado para facturas es adecuado.	<b>A-307</b>
<b>8</b>	Evaluar mediante una encuesta los conocimientos que poseen los empleados de Depósito 20 e impulsadoras acerca de los productos ofertados por la empresa.	<b>A-308</b>

### 4.3.1 Pruebas de cumplimiento proceso ventas

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-301</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/3
<b>Fecha:</b>	23/11/2015

**DEPÓSITO 20**  
**PROCESO: VENTAS**  
**PRUEBA DE CUMPLIMIENTO**

**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de ventas, en base a lo detallado en el programa de trabajo A-300.

**PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN APLICADOS:**

- Solicitar al administrador un archivo digital de las ventas realizadas en el periodo analizado (Ene-Oct 2015).
- Seleccionar las facturas determinadas según la muestra calculada.
- Solicitar los documentos físicos de la selección de facturas.

**SELECCIÓN DE MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 9 facturas determinadas aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-301</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	2/3
<b>Fecha:</b>	23/11/2015

N° Factura Venta	Fecha de compra	Cliente	Valor Total	Aserciones			
				a	b	c	d
F184337	23/01/2015	JORGE CEVALLOS	11,388.00	✓	✓	1	2
F206091	05/09/2015	JANETH VARGAS	1,164.63	✓	✓	✓	✓
F196122	29/05/2015	CARMITA DEL HIERRO	467.71	✓	✓	1	2
F196036	27/05/2015	JUAN MANUEL BOHORQUEZ	145.25	✓	✓	✓	n/a
F190991	09/04/2015	EDUARDO PAEZ	532.71	✓	✓	1	2
F188552	13/03/2015	ITALO LOOR	967.84	✓	✓	1	2
F208114	06/10/2015	CELSO VASQUEZ	566.11	3	✓	✓	✓
F206368	04/09/2015	GLADYS TASIGUANO	68.75	✓	✓	4	n/a
F189130	18/03/2015	GLADIS PALOMINO	236.65	3	✓	✓	✓

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-301</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	3/3
<b>Fecha:</b>	23/11/2015

### **EXPLICACIÓN DE NÚMEROS**

- Los números señalados en cada una de las aserciones, corresponden a las excepciones que se han identificado en base a cada una de ellas, ver Cédula de excepciones A-301.1
- n/a: No aplica debido a que la forma de pago de la factura es en efectivo.

### **SIGNIFICADO DE LAS ASERCIONES:**

- a)** Verificar si las facturas cumplen con un orden secuencial.
- b)** Verificar mediante cálculo matemático si el total de la venta está de acorde a la cantidad y precio unitario detallado.
- c)** Verificar si existen firmas tanto del cliente como de la persona que despacha el producto.
- d)** Verificar la existencia de documentos respaldo tales como Voucher por compra con tarjeta, respaldo por pago con cheque o firmas y documentos respaldo por compra a crédito.



<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-301.1</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/1
<b>Fecha:</b>	23/11/2015

<b>DEPÓSITO 20</b> <b>PROCESO: VENTAS</b> <b>EXCEPCIÓN DE LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>Nº EXCEPCIÓN</b>	<b>REFERENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXCEPCIÓN</b>	<b>COMENTARIO DEPÓSITO 20</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<b>1-2</b>	A-301	Al revisar las facturas: F184337, F196122, F190991, F188552, se evidenció que no poseen firmas del cliente ni de la persona que despachó el producto, además no tienen respaldos de la venta con cheque.	Conversación con Administrador: Menciona que no tiene firma por parte del cliente debido a que el modo de pago de dichas facturas fue con cheque, por lo que no se exige firmas en la factura ni ningún otro documento.	29, 47
<b>3</b>	A-301	Al revisar las facturas de compra F208114, F189130, se evidenció que existen saltos en la secuencia: (F208108-F208113), (F189126-F189129), respectivamente.	Conversación con el Administrador: Menciona que los saltos de las facturas se deben a que las faltantes se encuentran anuladas y se encuentran en archivos separados.	49
<b>4</b>	A-301	Al revisar las factura F206368 ( forma de pago : efectivo), se evidenció que la misma no cuenta con la firma del cliente ni del despachador	Conversación con el Administrador: Menciona que bodegueros e impulsadoras no cumplen a cabalidad con la política de firmas de las dos partes.	47

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> VENTAS	<b>A-302</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 24 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Presenciar el uso del módulo de facturación e identificar dentro del mismo los datos que pueden ser digitados y los casilleros utilizados

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación con el Administrador de Depósito 20 en la cual:

- Se solicitó el acceso al sistema contable y financiero (SICOF).
- Se solicitó ingresar al módulo de ventas.
- Se revisó todos los casilleros que posee el módulo.
- Se verificó qué casilleros son manipulables.

**RESULTADOS:**

Los precios de venta son manipulables, es decir se pueden modificar sin ninguna autorización.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-302
	FECHA REVISIÓN: 24 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

Si una venta es con tarjeta de crédito el módulo no refleja los porcentajes comisión de los bancos de manera correcta, por lo que es necesario calcular el precio más el porcentaje de comisión y después cambiar el precio de venta en el módulo. No existe opción para pago con tarjeta de débito. **(Ver debilidad N 48).**

Tiene la opción de cheque; sin embargo, no tiene conexión en la forma de pago que se evidencia al imprimir la factura, ni en el resumen de ventas.

### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo presenciar el uso del módulo de facturación e identificar dentro del mismo los datos que pueden ser digitados y los casilleros utilizados.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO: VENTAS</b>	<b>A-303</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 24 de Noviembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si es necesaria una aprobación para efectuar una venta a crédito con firmas o con cheque posfechado.

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación con el administrador (quien es también el encargado de facturar) acerca de las aprobaciones para una venta a crédito o con cheque posfechado y además se presencié una venta a crédito.

**RESULTADOS:**

Después de conversar con el administrador, el mismo nos supo indicar que el rol de él también es facturar, por lo que, si una persona no es cliente frecuente de la empresa y quiere pagar con cheque o con firma de factura por venta a crédito, es necesaria la autorización de la propietaria de Depósito 20.

Se presencié una venta a crédito de un cliente que posee historial crediticio en la empresa, por lo cual no fue necesaria la aprobación de la propietaria, puesto que el cliente es conocido.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-303
	FECHA REVISIÓN: 24 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se puso verificar si es necesaria una aprobación para efectuar una venta a crédito con firmas o con cheque posfechado.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA:1/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Efectuar una encuesta a clientes, para verificar la atención prestada, oferta y empackado de productos.

**PROCEDIMIENTOS:**

Se efectuó una encuesta dirigida a clientes de Depósito 20, para determinar su grado de satisfacción. (Ver anexo 11).

**RESULTADOS:**

1.

**Gráfico N°5: Calificación de productos**



**Fuente:** Investigación realizada

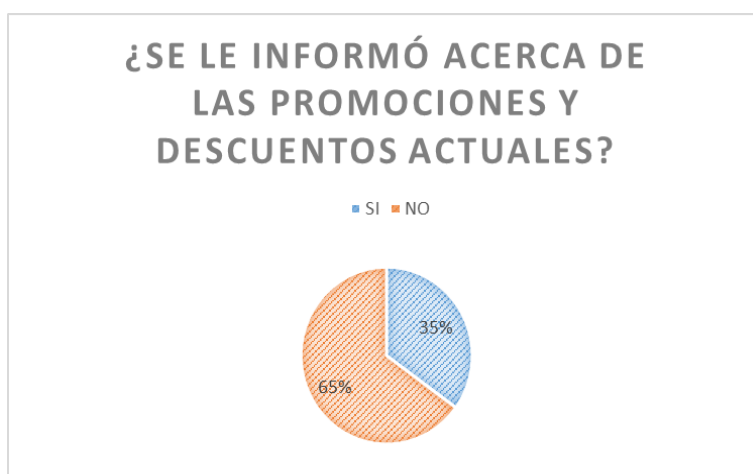
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 2/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**Interpretación:** Encuesta indica que un 100% de la población encuestada califica la calidad de los productos que tiene Depósito 20 como excelente.

2.

**Gráfico N°6: Información de promoción y descuentos**



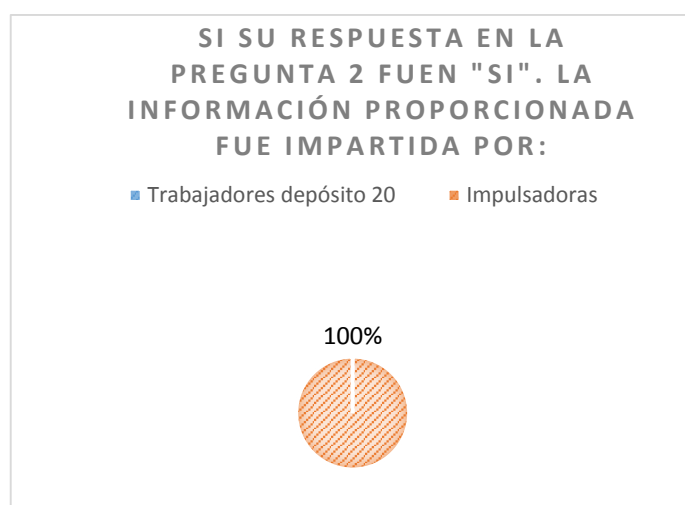
**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Encuesta indica que a un 35% de la población encuestada se le informó sobre las promociones y descuentos actuales, mientras que a un 65% de las personas encuestadas no se les proporcionó dicha información.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 3/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

3.

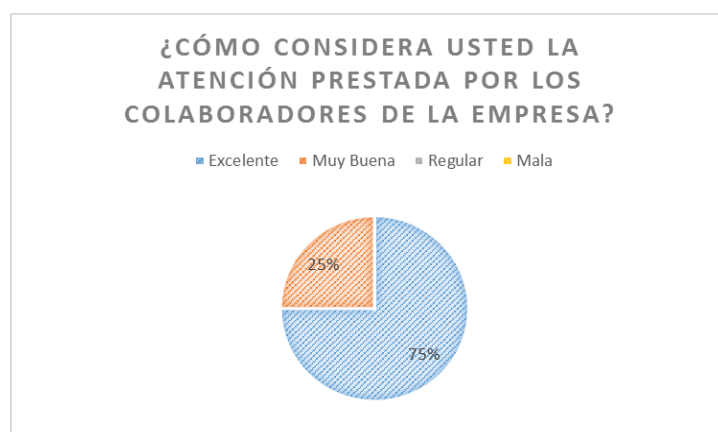
**Gráfico N°7: Responsables de información****Fuente:** Investigación realizada**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Encuesta revela que un 100% de la población encuestada indica que fueron las impulsadoras de las empresas proveedoras, las que impartieron información acerca de descuentos y promociones actuales.



DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 4/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

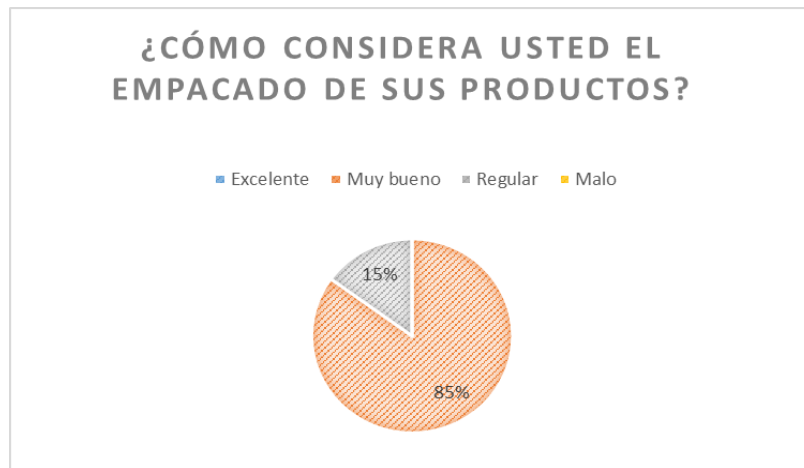
4.

**Gráfico N°8: Atención clientes****Fuente:** Investigación realizada**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Encuesta indica que un 25% de la población encuestada considera que la atención prestada por los colaboradores de la empresa es muy buena, mientras que un 75% restante considera que es excelente.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 5/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

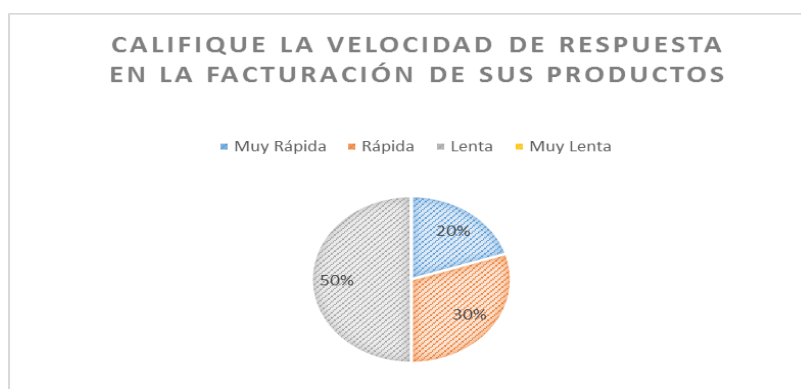
5.

**Gráfico N°9: Calificación empacado de productos****Fuente:** Investigación realizada**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Encuesta indica que un 15% de la población encuestada considera que el empacado de sus productos es regular, mientras que un 85% restante considera que es muy bueno.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 6/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

## 6.

**Gráfico N°10: Calificación velocidad de facturación****Fuente:** Investigación realizada**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Encuesta indica que un 50% de la población encuestada considera que la velocidad de respuesta en la facturación de productos es lenta, mientras que un 20% considera que es muy rápida y un 30% considera que es rápida.

**7. Comentarios o sugerencias (opcional)**

- Agilizar proceso de facturación (tener otro lector de barras).
- Que las facturas sean más pequeñas.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-304
	FECHA REVISIÓN: 27 de Noviembre del 2015.	PÁGINA: 7/7
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

Se puede evidenciar que el mayor problema que posee la empresa, es la velocidad de respuesta al efectuar la facturación de los productos, esto sucede ya que solo cuentan con un lector de barras.

Cuando existe mayor concurrencia de clientes, estos se impacientan por la espera hasta que llegue su turno. **(Ver debilidad 23).**

### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada se concluye que se pudo efectuar una encuesta a clientes, para verificar la atención prestada, oferta y empaqueo de productos.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-305
	FECHA REVISIÓN: 28 de Noviembre del 2015.	PÁGINA:1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si existe un adecuado manejo de archivo de facturas de venta.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó al administrador el acceso al archivo de carpetas de ventas realizadas.
- Se verificó el estado del archivo.
- Se verificó la organización del archivo de ventas.
- Se verificó si existe facilidad de búsquedas dentro de las carpetas del archivo de ventas.

**RESULTADOS:**

Después de efectuar la revisión del archivo, se pudo evidenciar que el mismo no se encuentra totalmente organizado, existe saltos en la secuencia de la facturas.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-305
	FECHA REVISIÓN: 28 de Noviembre del 2015.	PÁGINA:2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

Las facturas de venta no se encuentran archivadas en carpetas, puesto que son demasiadas, por lo que la empresa ha optado por guardarlas en bolsas y en diferentes lugares, de esa manera ahorrar espacio dentro de las instalaciones.  
(Ver debilidad N°49).

#### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si existe un adecuado manejo de archivo de facturas de venta.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-306
	FECHA REVISIÓN: 03 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:1/3
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si existen políticas para devolución y descuentos en ventas

**PROCEDIMIENTOS:**

- Conversación con la propietaria de la empresa, sobre políticas de devolución y descuentos en ventas.
- Se solicitó documentos que evidencien las políticas establecidas.
- Se solicitó una base de ventas facturadas.
- Se calculó una muestra de la base solicitada.
- Se seleccionó los productos obtenidos de la muestra calculada.
- De la muestra calculada se verificó los productos vendidos en 3 facturas diferentes.
- Se verificó los precios de venta facturados.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> VENTAS	<b>A-306</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 03 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/3
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 7 productos determinados aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

**RESULTADOS:****Cuadro N°10: Comparativo de precios**

PRODUCTO	FACTURA 1	FACTURA 2	FACTURA 3
<b>Papa Ruffles 90gr</b>	\$ 0.90	\$ 0.95	\$ 1.00
<b>Lark cajetilla</b>	\$ 2.20	\$ 2.25	\$ 2.25
<b>Noggy Estuche</b>	\$ 1.56	\$ 1.60	\$ 1.65
<b>Antioqueño Azul</b>	\$ 14.50	\$ 15.00	\$ 15.00
<b>Castillo Añejo x 12</b>	\$ 102.00	\$ 102.00	\$ 102.00
<b>Arroz Rico</b>	\$ 54.50	\$ 54.50	\$ 54.50
<b>Zhumir Durazno x12</b>	\$ 78.00	\$ 78.00	\$ 78.00

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO: VENTAS</b>	<b>A-306</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 03 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:3/3</b>
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

En el cuadro N10 se puede evidenciar que los productos vendidos al por menor tienen variación de precios, mientras tanto los que son vendidos por cajas o al por mayor, tienen un precio fijo.

La propietaria menciona que no existen políticas establecidas para devolución en ventas, existe la política de descuentos en ventas de 3 productos iguales, los precios al por mayor están establecidos y los precios al por menor son dados según el precio de venta sugerido o menor a este sin que el mismo sea menor que el precio por mayor. **(Ver debilidad 24).**

### **CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si existen políticas para devolución y descuentos en ventas.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-307
	FECHA REVISIÓN: 04 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si el formato utilizado para facturas es adecuado.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó al administrador de la empresa una factura de venta.
- Se verificó los espacios que tiene la factura, para efectuar el llenado de la misma.
- Se verificó límite máximo de productos que alcanzan en la factura.
- Se verificó si posee los casilleros necesarios para reflejar los descuentos efectuados.

**RESULTADOS:**

Después de efectuar la revisión de la factura de venta se obtuvo como resultado lo siguiente:

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-307
	FECHA REVISIÓN: 04 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:2/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

- La factura mide 15(ancho) x 20 (altura).
- La cantidad de productos que pueden ser facturados en ese espacio es de 22.
- El espacio para llenar el nombre de cliente o Institución está junto al Ruc. Si se necesita digitar un nombre largo, el espacio queda corto y no se logra visibilizar por completo.
- La factura no contiene un casillero que evidencie el descuento que efectúa la empresa, únicamente consta con subtotal, tarifa 0%, tarifa 12%, IVA y Total.
- El espacio de la factura predeterminado no es muy aprovechado, debido a que la factura es muy grande. Se recomendaría adquisición de auto impresores los cuales permitirían la emisión directa de comprobantes de venta según normas del Servicio de Rentas Internas del Ecuador.

**(Ver debilidad 50)**

## CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si el espacio utilizado para facturas es adecuado.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-308
	FECHA REVISIÓN: 09 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:1/6
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Evaluar mediante una encuesta los conocimientos que poseen los empleados de Depósito 20 e impulsadoras acerca de los productos ofertados por la empresa.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó un listado de las personas que están laborando el día de la revisión.
- Se seleccionó 4 personas, las cuales serán partícipes del cuestionario.
- Se solicitó una base de los productos que oferta Depósito 20.
- Se seleccionó 10 productos.
- Se efectuó una encuesta a las personas seleccionadas.

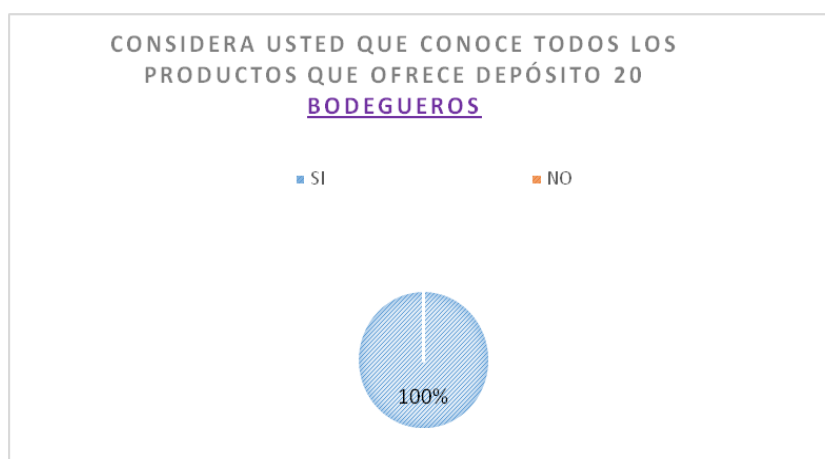
**(Ver anexo 12)**

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-308
	FECHA REVISIÓN: 09 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:2/6
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

## RESULTADOS:

1.

### Gráfico N°11: Conocimiento de productos (bodegueros)

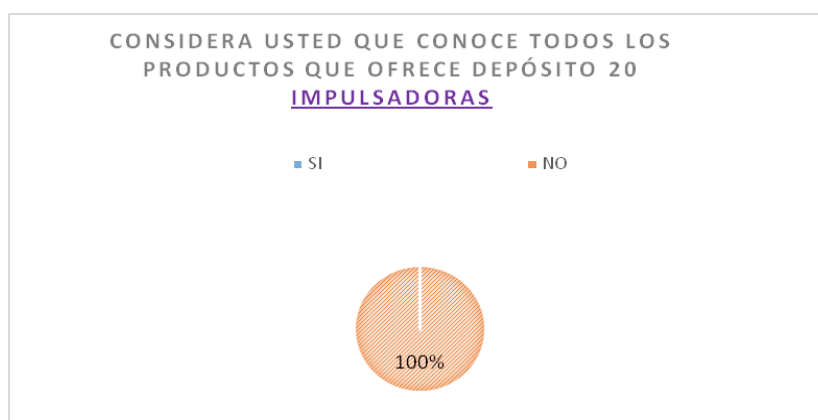


**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Bodegueros indican que conocen todos los productos que ofrece Depósito 20.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-308
	FECHA REVISIÓN: 09 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:3/6
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

2.

**Gráfico N°12: Conocimiento de productos (impulsadoras)**

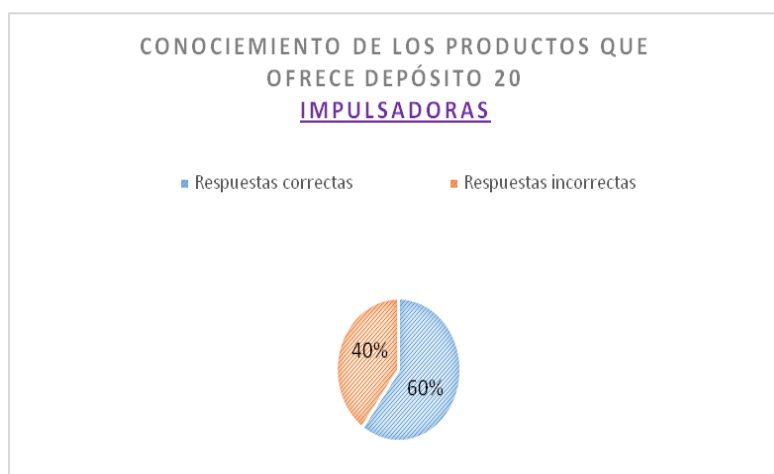
**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Impulsadoras de las empresas proveedoras indican que no conocen todos los productos que ofrece Depósito 20.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-308
	FECHA REVISIÓN: 09 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:4/6
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

3.

**Gráfico N°13: Evaluación de conocimientos de productos  
(impulsadoras)**



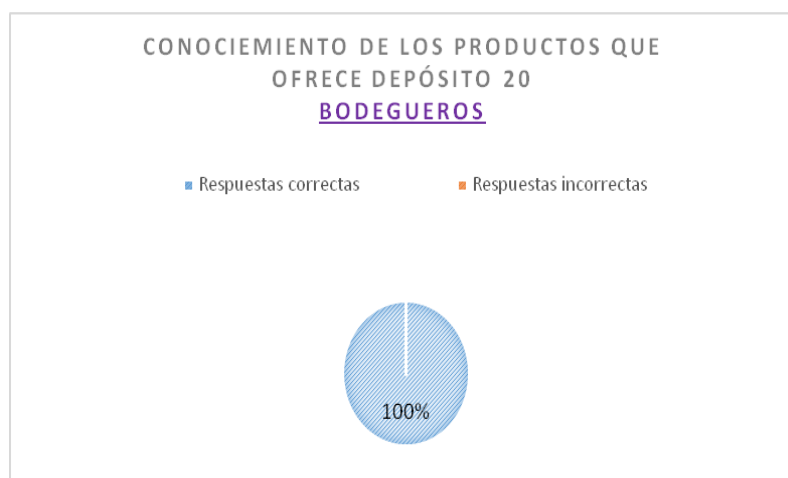
**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Se puede evidenciar que el 40% de las respuestas de las impulsadoras de las empresas proveedoras son incorrectas, mientras tanto un 60% de las respuestas son correctas.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-308
	FECHA REVISIÓN: 09 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:5/6
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

4.

**Gráfico N°14: Evaluación de conocimientos de productos  
(bodegueros)**



**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

**Interpretación:** Los 2 empleados seleccionados de Depósito 20, conocen al 100% todos los productos que ofrece la empresa.

**RESULTADOS:**

Las 2 impulsadoras seleccionadas respondieron un NO a la pregunta 2, misma que se ve reflejada en la pregunta 3, ya que tuvieron errores. Contestaron de manera correcta el 60 % de los ítems descritos, esto sucede debido a que no conocen todos los productos que oferta la empresa. (Ver debilidad 20).



DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: VENTAS	A-308
	FECHA REVISIÓN: 09 de Diciembre del 2015.	PÁGINA:6/6
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo evaluar mediante una encuesta los conocimientos que poseen los empleados Depósito 20 e impulsadoras acerca de los productos ofertados por la empresa.

## 4.4 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO CUENTAS POR COBRAR

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-400</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/1
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

<b>PROGRAMA DE TRABAJO DEPÓSITO 20</b>		
<b>PROCESO: CUENTAS POR COBRAR</b>		
<b>OBJETIVOS</b>		
<b>1</b>	Verificar si la empresa tiene políticas para cuentas por cobrar.	
<b>2</b>	Determinar los riesgos significativos del proceso de cuentas por cobrar.	
<b>3</b>	Establecer recomendaciones y mejoras en el proceso de control interno de cuentas por cobrar.	
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>1</b>	Solicitar al administrador un archivo digital de las cuentas por cobrar al 31 de Octubre del 2015 ,seleccionar las facturas determinadas según la muestra calculada, solicitar los documentos físicos y con ello verificar :	<b>A-401</b>
	<b>a)</b> Que la cuenta por cobrar conste tanto en el documento extraído del sistema como en el archivo físico. <b>b)</b> Verificar que el documento emitido posea la firma y nombre del cliente deudor. <b>c)</b> Verificar si se encuentra establecida la fecha de vencimiento en el documento. <b>d)</b> Verificar si la fecha de vencimiento de la factura a crédito se encuentra vencida.	
<b>2</b>	Verificar la existencia de documentos respaldo de cuentas por cobrar.	
<b>3</b>	Verificar la existencia de políticas de plazos de crédito.	
<b>4</b>	Verificar si la empresa recibe pagos parciales de facturas a crédito.	<b>A-404</b>
<b>5</b>	Verificar si la empresa envía Estados de cuenta a sus clientes o efectúa un seguimiento de cuentas por cobrar.	<b>A-405</b>

#### 4.4.1 Pruebas de cumplimiento proceso cuentas por cobrar

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-401</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/3
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

##### **DEPÓSITO 20**

##### **PROCESO: CUENTAS POR COBRAR**

##### **PRUEBA DE CUMPLIMIENTO**

##### **OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de cuentas por cobrar, en base a lo detallado en el programa de trabajo A-400

##### **PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN APLICADOS:**

- Solicitar al administrador un archivo digital de las cuentas por cobrar del periodo analizado (Ene-Oct 2015).
- Seleccionar las facturas determinadas según la muestra calculada.
- Solicitar los documentos físicos de la selección de facturas.

##### **SELECCIÓN DE MUESTRA:**

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 10 facturas determinadas aleatoriamente por el software para su respectiva revisión

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-401</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	2/3
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

N° Factura Venta	Fecha de emisión	Fecha de Vencimiento	Cliente	Aserciones			
				a	b	c	d
F206664	26/10/2015	10/11/2015	MARÍA TUQUINGA	1	✓	✓	✓
F208145	27/10/2015	11/11/2015	LUIS CALVACHE	✓	2	✓	✓
F195929	26/05/2015	02/06/2015	MARTHA GARZÓN	✓	2	✓	3
F206743	27/10/2015	11/11/2015	MA DE LOURDES PALLO	✓	✓	✓	✓
F195393	21/05/2015	29/05/2015	ALFREDO DÍAZ	✓	✓	✓	3
F208433	24/10/2015	08/11/2015	YOLANDA SERRANO	✓	✓	✓	✓
F208224	23/10/2015	07/11/2015	PAMELA GONZALES	✓	2	✓	✓
F208205	08/10/2015	23/10/2015	U.E.S. CARDENAL SPELLMAN	✓	✓	✓	3
F205759	27/08/2015	04/09/2015	SUMETHARO CIA.LTDA.	1	✓	✓	3
F209517	23/10/2015	01/11/2015	CONSUMIDOR FINAL	✓	2	✓	✓

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-401</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	3/3
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

### **EXPLICACIÓN DE NÚMEROS**

- Los números señalados en cada una de las aserciones, corresponden a las excepciones que se han identificado en base a cada una de ellas, ver Cédula de excepciones A-401.1.

### **SIGNIFICADO DE LAS ASERCIONES:**

- a)** Verificar que la cuenta por cobrar conste tanto en el documento extraído del sistema como en el archivo físico.
- b)** Verificar que el documento emitido posea la firma y nombre del cliente deudor.
- c)** Verificar si se encuentra establecida la fecha de vencimiento en el documento.
- d)** Verificar si la fecha de vencimiento de la factura a crédito se encuentra vencida.

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-401.1</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/1
<b>Fecha:</b>	02/11/2015

<b>DEPÓSITO 20</b> <b>PROCESO: CUENTAS POR COBRAR</b> <b>EXCEPCIÓN DE LA PRUEBA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>Nº EXCEPCIÓN</b>	<b>REFERENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXCEPCIÓN</b>	<b>COMENTARIO DEPÓSITO 20</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<b>1</b>	A-401	Al revisar las facturas F206664, F205759, se evidenció que las mismas constan en el sistema; sin embargo, el documento físico de las mismas no se encuentra archivado.	Conversación con Administrador: Menciona que dichas facturas ya fueron canceladas, pero por descuido no se da la baja del módulo de cuentas por cobrar a las facturas que ya han sido canceladas.	51
<b>2</b>	A-401	Al revisar las facturas a crédito: F208145, F195929, F208224, F209517 se evidenció que las mismas no poseen firmas del cliente deudor.	Conversación con el Administrador: Menciona que la forma de pago de las facturas descritas son con cheques post fechados, por lo que no es necesaria la firma del cliente en la factura de venta.	29
<b>3</b>	A-401	Al revisar las facturas a crédito: F195929, F208205, F205759, F195393 se evidenció que las mismas se encuentran vencidas.	Conversación con el Administrador: Menciona que las primeras tres facturas ya han sido canceladas pero no se ha eliminado dicha cuenta del módulo de cuentas por cobrar, ni tampoco se ha retirado el documento físico de la carpeta, Y además menciona que la factura 195393, es considerada como incobrable, puesto que el cliente se rehúsa a pagar.	51

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: CUENTAS POR COBRAR	A-402
	FECHA REVISIÓN: 11 de Diciembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar la existencia de documentos respaldo de cuentas por cobrar.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó a administrador el archivo de documentos respaldo de cuentas por cobrar.
- Se verificó los documentos entregados.

**RESULTADOS:**

Después de verificar la carpeta que contiene las cuentas por cobrar, se pudo evidenciar que el único documento respaldo que existe por una cuenta por cobrar es una factura que indica crédito en la forma de pago, la misma es firmada por el cliente. **(Ver debilidad N29).**

Además se evidenció la existencia de cheques posfechados en un archivo separado, mismos que servirán como respaldo de ventas a crédito.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> CUENTAS POR COBRAR	<b>A-402</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 11 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar la existencia de documentos respaldo de cuentas por cobrar.



DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> CUENTAS POR COBRAR	<b>A-403</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 16 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 1/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar el cumplimiento de la política de plazos de crédito.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Solicitar documentación en la que conste la política de plazos de crédito establecida por la empresa.
- Solicitar base de cuentas por cobrar, en la que se pueda visibilizar la fecha de emisión y vencimiento de la factura de venta a crédito, con ello verificar si se cumple la política establecida.

**RESULTADO:**

Se puede evidenciar que la empresa posee una política que indica que no se puede conceder créditos superiores a 15 días.

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> CUENTAS POR COBRAR	<b>A-403</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 16 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

Al revisar la base proporcionada se puede evidenciar que el plazo de crédito no supera los 15 días; sin embargo, la recuperación de cartera sobrepasa los días establecidos, esto se debe a que los clientes acumulan sus facturas para efectuar un pago unificado, a sabiendas de que existen facturas vencidas.

**(Ver debilidad 52).**

#### **CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada se concluye que se cumple política de plazos a crédito.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: CUENTAS POR COBRAR	A-404
	FECHA REVISIÓN: 17 de Diciembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si la empresa recibe pagos parciales de facturas a crédito.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Solicitar el listado de cuentas por cobrar de clientes.
- Verificar si existen abonos a las facturas de ventas a crédito.
- Solicitar documentos que respalden la modificación de saldos de cuentas por cobrar.

**RESULTADOS:**

Se pudo evidenciar que si existen abonos a facturas de crédito. Los documentos que respaldan el abono a la factura de crédito es la misma factura a crédito archivada, señalando mediante escritura manual el abono efectuado y el saldo actual, además los abonos son registrados en un cuaderno. **(Ver debilidad 53).**

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> CUENTAS POR COBRAR	<b>A-404</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 17 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada se concluye que se pudo verificar si la empresa recibe pagos parciales de facturas a crédito.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: CUENTAS POR COBRAR	A-405
	FECHA REVISIÓN: 21 de Diciembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si la empresa envía Estados de cuenta a sus clientes o efectúa un seguimiento de cuentas por cobrar.

**PROCEDIMIENTOS:**

Conversación con el administrador sobre el seguimiento que dan a las cuentas por cobrar, si envían estados de cuenta a sus clientes y sobre las acciones que desarrollan cuando una factura se encuentra vencida.

**RESULTADOS:**

- No se envía Estados de cuenta a sus clientes.
- Se revisa periódicamente el sistema para verificar qué clientes mantienen una deuda con la empresa; sin embargo, no se efectúa ningún seguimiento recordándoles que mantienen una cuenta, debido a que no existe una persona asignada con tal función. (Ver debilidad 31).

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO: CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>A-405</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 21 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

- Cuando una factura se encuentra vencida esperan un tiempo de 1 o 2 semanas para que el cliente acuda a cancelar su deuda.
- En el caso de que un cliente no se acerque a cancelar su deuda se procede a contactarle al mismo mediante vía telefónica, si no se lo encuentra por ese medio se procede a acudir a la dirección indicada en la factura, para exigir el pago de la factura.
- La empresa opta por no volver a conceder ningún tipo de crédito al cliente que ha incumplido con el pago de su factura y no se ha acercado a cancelar la misma con prontitud.

### CONCLUSIÓN:

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si la empresa envía Estados de cuenta a sus clientes o efectúa un seguimiento de cuentas por cobrar.

## 4.5 PROGRAMA DE TRABAJO PROCESO PAGO PROVEEDORES

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-500</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/1
<b>Fecha:</b>	22/12/2015

<b>PROGRAMA DE TRABAJO DEPÓSITO 20</b>		
<b>PROCESO: PAGO PROVEEDORES</b>		
<b>OBJETIVOS</b>		
<b>1</b>	Identificar la gestión operativa del proceso pago a proveedores.	
<b>2</b>	Determinar los riesgos significativos del proceso pago proveedores.	
<b>3</b>	Verificar si existe un adecuado control interno de cuentas por pagar.	
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>1</b>	Verificar que el pago al proveedor sea por el valor presentado en la factura de compra y en la fecha establecida.	<b>A-501</b>
<b>2</b>	Verificar si existe un adecuado manejo de archivo de facturas pagadas.	<b>A-502</b>

#### 4.5.1 Pruebas de cumplimiento proceso pago proveedores

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: PAGO PROVEEDORES	A-501
	FECHA REVISIÓN: 22 de Diciembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

#### OBJETIVO:

Verificar que el pago al proveedor sea por el valor presentado en la factura de compra y en la fecha establecida.

#### PROCEDIMIENTOS:

- Se solicitó una base de pagos proveedores.
- Se calculó una muestra de la base solicitada.
- Se seleccionó las facturas obtenidas de la muestra calculada y sus egresos respectivos.
- De la muestra calculada se verificó el valor y la fecha de pago.

#### MUESTRA:

Se determinó una materialidad del 10% de Utilidad antes de Impuestos, puesto que este rubro es de mayor importancia para la propietaria de Depósito 20.



DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO: PAGO PROVEEDORES</b>	<b>A-501</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 22 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA: 2/2</b>
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

Se utilizó un software especializado de muestreo, en el cual se ingresaron los siguientes parámetros: materialidad: \$20.791,02, riesgo: bajo, nivel de confianza: no confianza en los controles. Se obtuvo como resultado 10 facturas determinadas aleatoriamente por el software para su respectiva revisión.

#### **RESULTADOS:**

Se verificó las facturas seleccionadas mediante muestreo y se evidenció que las mismas fueron canceladas dentro de la semana de pago, es decir que cumplieron su fecha de vencimiento.

Se verificó el valor pagado en el sistema y se cotejo con el egreso físico efectuado. El mismo no tuvo ningún error.

#### **CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar que el pago sea por el valor presentado en la factura de compra y en la fecha establecida.

DEPÓSITO 20	MEMORÁNDUM	ÍNDICE
	PROCESO: PAGO PROVEEDORES	A-502
	FECHA REVISIÓN: 22 de Diciembre del 2015.	PÁGINA: 1/2
	HECHO POR: Melissa Cevallos	

**OBJETIVO:**

Verificar si existe un adecuado manejo de archivo de facturas pagadas.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se solicitó al administrador el acceso al archivo de carpetas de pagos realizados.
- Se verificó el estado del archivo.
- Se verificó la organización del archivo.
- Se verificó si existe facilidad de búsquedas dentro de las carpetas del archivo de pagos.

**RESULTADOS:**

Después de efectuar la revisión del archivo, se pudo evidenciar que el mismo no se encuentra organizado.

No se archiva las facturas tomando en cuenta un orden secuencial de egresos, ni de ninguna forma que permita la facilidad de búsqueda en las carpetas.

**(Ver debilidad 54).**

DEPÓSITO 20	<b>MEMORÁNDUM</b>	<b>ÍNDICE</b>
	<b>PROCESO:</b> PAGO PROVEEDORES	<b>A-502</b>
	<b>FECHA REVISIÓN:</b> 22 de Diciembre del 2015.	<b>PÁGINA:</b> 2/2
	<b>HECHO POR:</b> Melissa Cevallos	

**CONCLUSIÓN:**

Después de la revisión efectuada, se concluye que se pudo verificar si existe un adecuado manejo de archivo de facturas de pagadas.

#### 4.6 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ELEMENTOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-600</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	1/2
<b>Fecha:</b>	23/12/2015

<b>EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ELEMENTOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Cuenta la empresa con una asamblea de accionistas?		×
¿Cuenta la empresa con un consejo de administración?		×
¿Cuenta la empresa con un Comité de auditoría?		×
¿Comparte la empresa información relevante con los diferentes grupos de interés?	×	
¿Se atiende de manera oportuna los reclamos, solicitudes y requerimientos provenientes de clientes?	×	
¿Existe un espíritu de colaboración por parte de los trabajadores dentro de la empresa?	×	
¿Existe respeto mutuo entre los colaboradores de la empresa?	×	
¿Las remuneraciones dirigidas a los trabajadores de la empresa, están ligadas a las funciones que desempeñan?	×	
¿Se efectúa una evaluación previa, para la elección de proveedores?		×
¿Se cotizan precios de productos con diferentes proveedores?		×
¿Participa la empresa en actividades que beneficien a la comunidad?	×	
¿Promociona la empresa una gestión ambiental entre empleados y proveedores?	×	
¿Se documenta mecanismos que permitan resolver conflictos generales y particulares en la empresa?		×

<b>ÍNDICE:</b>	<b>A-600</b>
<b>Hecho por:</b>	Melissa Cevallos
<b>Página:</b>	2/2
<b>Fecha:</b>	23/12/2015

<b>SUGERENCIAS GENERALES</b>
------------------------------

Se recomienda que la empresa conforme un consejo de administración, mismo que agregará valor a las diferentes operaciones que se realizan. Mediante este consejo se puede formalizar los procesos administrativos, además se aprovecha la experiencia y conocimiento de terceros no involucrados con la operación diaria que generan ideas valiosas.
--

Se recomienda documentar mecanismos que permitan la resolución de conflictos de interés.
--

## **5. INFORME FINAL**

Después del desarrollo de este trabajo de investigación, se elaboró un informe final, el mismo que servirá como una herramienta para la propietaria de Depósito 20, para lograr que sus procesos sean desarrollados con mayor eficacia.

Por tal motivo el informe se encuentra contemplado en dos matrices, las cuales se detallan de la siguiente manera:

### **1) Matriz de debilidades principales**

- Número de debilidad referenciada en el relevamiento de procesos y pruebas de cumplimiento. (Debilidades N°: 5, 7, 10, 12, 24, 26, 28, 42, 43, 45).
- Debilidades detectadas a lo largo del trabajo de investigación.
- Posibles riesgos determinados en base a las debilidades detectadas.
- Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja) de los posibles riesgos.
- Posible impacto en base al posible riesgo determinado.
- Nivel de impacto (Alto, medio o bajo) en base a los posibles impactos.
- Estrategias para mitigar los posibles riesgos detectados.
- Elementos del Buen Gobierno Corporativo que se ven afectados en base a las debilidades detectadas.

## **2) Matriz de debilidades secundarias**

- Número de debilidad referenciada en el relevamiento de procesos y pruebas de cumplimiento.
- Debilidades detectadas a lo largo del trabajo de investigación.
- Posibles riesgos determinados en base a las debilidades detectadas.
- Posible impacto en base al posible riesgo determinado.
- Estrategias para mitigar los posibles riesgos detectados.
- Elementos del Buen Gobierno Corporativo que se ven afectados en base a las debilidades detectadas.

### MATRIZ DE DEBILIDADES PRINCIPALES

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
5	COMPRAS	Las compras efectuadas no poseen un soporte presupuestal.	Debido a que no existe un análisis de presupuestos, es posible que la empresa se exceda en realizar compras.	A			No tener liquidez suficiente para efectuar el pago de las compras realizadas.	A			Se sugiere que la empresa realice un análisis presupuestal mensual, puesto que esto permitiría tener mayor control y lograr un seguimiento del inventario que posee.	Realizar presupuestos que ayuden a controlar las actividades de la empresa. (1.2.3.5, página 14, N2).
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta, debido a que no existe un control definido que permita mitigar el riesgo, las adquisiciones de mercadería son realizadas tomando en cuenta cantidades de compra de meses pasados, sin efectuar ningún tipo de planeación presupuestal.								<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto alto, debido a que los montos de compras semanales y mensuales son elevados.				

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
7	COMPRAS	No se busca opciones de proveedores que ofrezcan el mismo producto que se desea adquirir.	Debido a que no se efectúa una evaluación de proveedores, la empresa puede adquirir los productos con mayor costo.		M		Al adquirir productos con mayor costo, es posible que la competencia ofrezca el mismo producto a menor precio, por lo que se perdería clientela.		M		Se sugiere que la empresa tenga tres opciones de proveedores, con ello efectuar una evaluación de lo que ofrece cada uno y elegir lo más conveniente.	La elección y contratación de proveedores siempre debe estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos. (2.4.4, página 27).
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> La posibilidad de ocurrencia es media, debido a que la mayor parte de los productos son adquiridos a fabricantes directos (Ejemplo: Colombina, Confiteca, La Universal, La Fabril, Proesa.), mismos que ofrecen los productos a menores costos que otros distribuidores.							<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto medio debido a que existe la posibilidad de que la competencia tenga el mismo producto con menor costo debido a volúmenes de compra; sin embargo, el precio no se mantiene por mucho tiempo.					

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
10	COMPRAS	Si en una compra, un producto tuvo variación en su costo, el módulo de inventarios no actualiza su precio de venta. Este proceso se debe realizar manualmente.	Debido a que el proceso es efectuado manualmente, existe el riesgo de que no se lo haga por olvido.	A			Vender productos con un precio de venta elevado o con un precio de venta bajo, sin tomar en cuenta el costo real de la mercadería.	A			Se sugiere solicitar al técnico del sistema contable, la automatización de este proceso, para reducir el riesgo.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia es alta puesto a que el proceso se lo hace manualmente. Además el sistema no tiene una herramienta que permita automatizar lo antes mencionado basándose en un porcentaje de utilidad previamente establecido.							<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto es alto debido a que existe la posibilidad de vender altas cantidades de mercadería con un precio menor al costo. Incurriendo en pérdida.					

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
12	ALMACENAMIENTO	Impulsadora de la empresa proveedora, es la responsable de recibir el producto de su marca.	Siendo la impulsadora colaboradora de la empresa proveedora y la encargada de revisar los productos de su marca, se pueden suscitar fraudes.	A			Debido a la falta de control mencionada se podría presentar una reducción de ingresos ocasionados por fraudes o robos.	A			Se sugiere tener mayor control con los responsables de recibir la mercadería solicitada, puesto que no es recomendable que empleados de la empresa proveedora revisen los productos entrantes.	Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan. (2.4, página 24, N5).
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta debido a que no existe un adecuado control cuando una impulsadora recibe los productos adquiridos por Depósito 20. Se confía plenamente en la información proporcionada por las colaboradoras de las empresas proveedoras.								<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto alto debido a que la mercadería representa la principal fuente de ingresos de Depósito 20.				

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
24	VENTAS	Sistema de facturación permite manipular precios, no existe control en los precios de venta al por menor.	Facturar un producto con distintos precios en el lapso de una semana, sin que exista un control al establecer el precio de venta al por menor.	A			Reclamos y pérdida de clientes, debido a la venta de un producto con precios variables en una misma semana.		M		Se sugiere que la propietaria de Depósito 20 estipule los precios de venta al por menor, para no causar ningún conflicto con los clientes.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. (1.2.3.3, página 13, N2).
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta, puesto a que no se tienen establecidos los precios de venta al por menor. El cliente puede adquirir un producto con diferentes precios dentro de una misma semana.							<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto medio debido a que la mayor parte de ventas efectuadas por la empresa es al por mayor, es decir con los precios que se encuentran previamente estipulados.					

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
26	VENTAS	El transportista debe recibir el dinero del cliente y entregarlo a Depósito 20 a su regreso, sin ningún documento que lo comprometa a hacerlo.	Debido a que no se realiza un documento que responsabilice al transportista, el mismo puede efectuar el cobro de la mercadería, pero no entregarlo en Depósito 20.	A			Debido a la falta de control mencionada, se podría presentar una reducción de ingresos ocasionados por robos de dinero.	A			Se sugiere realizar un documento de responsabilidad dirigido al transportista, en el que se detalle los productos entregados y el valor a ser cancelado a su regreso.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta debido a que la empresa no realiza un documento de responsabilidad. Por lo cual no existe ningún control que permita mitigar este riesgo.								<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto alto debido a que normalmente el transportista lleva consigo montos de mercadería que oscilan entre 700 y 1500 dólares.				

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
28	VENTAS A CRÉDITO- CUENTAS POR COBRAR	No existe política ni análisis de montos máximos de crédito por cliente.	Debido a que no existe un límite de crédito. Los clientes pueden acumular facturas por cancelar.		M		Debido a que existe acumulación de facturas a crédito, acarrea problemas de liquidez y morosidad.		M		Se sugiere que la empresa estipule montos límites de crédito para los clientes que tienen aprobación, para con ello mitigar el riesgo de liquidez.	Generación de políticas claras encaminadas al beneficio mutuo (empresa-grupos de interés). (2.4, página 24, N°6)
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia media debido a que no se han definido los montos máximos de crédito por cliente; sin embargo, la propietaria analiza con su experiencia los clientes a los cuales les puede permitir créditos a sabiendas de que no se han cancelado otras cuentas.								<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto medio debido a que el número de clientes que tienen la opción de acumular facturas a crédito son 10.				

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
42	ALMACENAMIENTO	No existe control en la revisión de fechas de caducidad en todas las entregas de productos.	Debido a que no se revisan las fechas de caducidad, existe el riesgo de que la mercadería entrante esté caducada o que las fechas de caducidad sean cortas y que la empresa proveedora no recepte devoluciones.	A			Pérdida causada por productos con fechas vencidas y/o cortas de vencimiento.	A			Se sugiere que los responsables de recepción de mercadería, revisen siempre las fechas de los productos entrantes, con ello se lograría un mejor control y además mitigar el riesgo de pérdida causado por lo antes mencionado.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. (1.2.3.3, página 13, N2).
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta debido a que las entregas de mercadería son realizadas todos los días, sin efectuar un control estricto respecto a fechas de caducidad.								<b>JUSTIFICACIÓN:</b> El nivel de impacto es alto debido a que la empresa no logra recuperar la inversión en mercadería efectuada, cuando se presentan productos caducados.				

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
43	ALMACENAMIENTO	El sistema que refleja el inventario con el que cuenta Depósito 20 tiene errores, puesto que la cantidad de ciertos productos está en negativo o no corresponde al inventario físico.	Debido a que el inventario tiene falencias, se pueden ocasionar robos sin que la propietaria se dé cuenta.	A			Pérdida monetaria y de mercadería ocasionada por la falta de control presentada en el sistema.	A			Se sugiere que la empresa opte por adquirir un nuevo sistema, puesto que el que posee Depósito 20 se desconfigura sin motivo y no refleja el inventario real.	Asegurarse que los sistemas de apoyo de la empresa, sean eficientes y ayuden a mantener un control adecuado dentro de la misma. (1.2.3.3, página 13, N5).
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta debido a que el sistema no refleja el inventario real con el que cuenta la empresa, y además esta herramienta es utilizada todos los días.								<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto alto debido a que las pérdidas pueden llegar a ser muy altas por no tener un adecuado control.				

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	Posibilidad de ocurrencia (Alta, media o baja)			POSIBLE IMPACTO	Nivel de impacto (Alto, medio o bajo)			ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
45	ALMACENAMIENTO	Las bodegas donde se encuentra almacenada la mercadería están ubicadas en el segundo y cuarto piso del edificio.	Debido a que los bodegueros deben cargar la mercadería del segundo y cuarto piso, existe riesgo de que se susciten accidentes.	A			Incapacidad temporal por parte del trabajador debido a una lesión ocasionada por un accidente.	A			Se sugiere adquirir un ascensor de carga, para salvaguardar a los trabajadores de la empresa.	Que los empleados no se encuentren en condiciones de riesgo al desempeñar sus funciones. <b>(2.4.3, página 26).</b>
<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Posibilidad de ocurrencia alta debido a que los bodegueros ingresan continuamente al segundo y cuarto piso para cargar mercadería.							<b>JUSTIFICACIÓN:</b> Nivel de impacto alto debido a que los trabajadores pueden contraer lesiones graves.					

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

### MATRIZ DE DEBILIDADES SECUNDARIAS

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
1	COMPRAS	Sistema no tiene alertas que indiquen si el inventario está pronto a terminarse.	No tener inventario suficiente para cubrir la demanda de mercadería.	Perder clientela por no tener los productos demandados.	Solicitar incremento de función de alertas en el sistema, el cual indique cuando un inventario está pronto a terminarse.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. (1.2.3.3, página 13, N2).
2	COMPRAS	Antes de efectuar una compra, bodegueros deben hacer un recuento de unidades, para conocer el inventario existente.	Errores al efectuar un conteo de unidades por producto.	Efectuar compras excesivas de mercadería o a su vez no comprar lo suficiente.	Se sugiere tener mayor control de inventarios, además se recomienda dar mantenimiento o cambiar de sistema contable, puesto que no se confía en el inventario presentado por este medio, ya que posee falencias.	
3	COMPRAS	Se actualiza el Kardex, sin elaborar ningún informe de la baja o aumento de mercadería.	Existe riesgo de robo, debido a que se realizan bajas y/o aumentos de mercadería sin ningún control.	Pérdida monetaria ocasionada por robos de mercadería.	Se sugiere implementar política de emisión de informes de aumento y baja de mercadería, para lograr mejorar el control de este proceso.	
4	COMPRAS	Bodeguero no posee ningún formato para presentar el conteo de mercadería efectuado en bodega.	Debido a la falta de un formato, es posible que el documento que presente el bodeguero no sea legible.	Volver a repetir el proceso, ocupando más tiempo.	Se sugiere entregar un formato, mediante el cual el bodeguero pueda guiarse y presentar la información necesaria.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. (1.2.3.3, página 13, N2).

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
6	COMPRAS	No se documenta, ni archiva la información obtenida de los proveedores.	Confundir información proporcionada por los proveedores como: Contacto, teléfonos, precios, promociones o acuerdos.	Tomar malas decisiones debido a que no se tiene documentada la información proporcionada por los proveedores o a su vez no tener respaldo del acuerdo entre las dos partes.	Se sugiere documentar toda la información proporcionada por los proveedores, para con ello poder comparar las propuestas presentadas, tomar la mejor decisión y posterior, poder comparar lo pactado con la factura y la mercadería entregada.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
8	COMPRAS	Por acogerse a promociones, se sobre stockea de productos, sin realizar análisis previo.	No tener la demanda esperada, por lo cual la rotación de los productos puede ser baja.	Debido a la rotación baja de los productos, estos se pueden llegar a caducar, lo cual incurriría en una pérdida.	Se sugiere que la empresa efectúe un análisis, considerando la acogida que tiene los productos y además se debería verificar las fechas de caducidad de la mercadería.	Realizar presupuestos que ayuden a controlar las actividades de la empresa. <b>(1.2.3.5, página 14, N2).</b>
9	COMPRAS	La empresa no exige la entrega de una orden de compra, en el momento de efectuar un pedido.	Debido a que la empresa no recibe una orden de compra, la mercadería y la cantidad solicitada puede ser incorrecta. No es posible comparar el pedido entrante con el solicitado.	Devolución de mercadería errónea o a su vez no completar la cantidad necesaria de mercadería para cubrir un pedido, debido a que no se entrega la cantidad de producto solicitado.	Se sugiere que la empresa exija la entrega de orden de compra, para poder comparar lo pedido con la mercadería entrante.	Con los proveedores se busca el bien común y las mejores condiciones para ambas partes. <b>(2.4.4, página 27).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
11	COMPRAS	Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de compras.	Debido a la falta de objetivos en el área de compras, no existen lineamientos debidamente marcados, a los cuales se desea alcanzar.	Debido a la falta de lineamientos claramente definidos, los colaboradores no tienen metas que cumplir en un periodo determinado.	Se sugiere que la empresa defina los objetivos por cada área, con el fin de que los colaboradores cumplan sus funciones en base a lineamientos bien definidos y en un periodo determinado.	Formalizar la planeación estratégica mediante de un documento donde se incluya estrategias y objetivos de negocio más importantes. <b>(1.2.3.5, página 14, N1).</b>
13	ALMACENAMIENTO	No existe una persona designada para la recepción de mercadería, transportistas esperan a que el responsable se desocupe.	Debido a que no existe persona designada en recepción de pedidos, los bodegueros pueden dejar de despachar pedidos de clientes, para recibir la mercadería.	Atención inadecuada a clientes, debido a que no se priorizan sus requerimientos.	Se sugiere que la empresa divida la función de recepción mercadería a los bodegueros. Es decir, delegando dicho proceso rotativamente. (Semanalmente o mensualmente).	Los clientes esperan ser tratados con cortesía y una atención rápida. <b>(2.4.1, página 25).</b>
14	ALMACENAMIENTO	No se efectúa una revisión de calidad de los productos entrantes, puesto a que únicamente se fijan en las cajas y no en su contenido.	Debido a la falta de revisión de los productos entrantes, se puede llegar a vender productos con fallas o con problemas de caducidad.	Reclamos y pérdida de clientela debido a la venta de productos de baja calidad.	Se sugiere que se cumpla la política establecida en la que indica que se debe cerciorar que los productos entrantes no tengan abolladuras, estén abiertos o existan derrames.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
15	ALMACENAMIENTO	No dan prioridad a productos con fechas anteriores a los productos que están ingresando, únicamente colocan cajas encima de las que ya se encuentran en bodega.	Baja rotación de inventarios y venta de productos que tienen fechas más lejanas al vencimiento en vez de priorizar la venta de los productos con fechas más cortas.	Debido a la baja rotación y falta de control en fechas de caducidad. Se puede incurrir en pérdidas por inventario caducado.	Se sugiere que los bodegueros tengan mayor control al almacenar el producto entrante. Priorizando las fechas de caducidad más cercanas de los productos.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
16	ALMACENAMIENTO	Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de almacenamiento.	Debido a la falta de objetivos en el área de almacenamiento, no existen lineamientos debidamente marcados, a los cuales se desea alcanzar.	Debido a la falta de lineamientos claramente definidos, los colaboradores no tienen metas que cumplir en un periodo determinado.	Se sugiere que la empresa defina los objetivos por cada área, con el fin de que los colaboradores cumplan sus funciones en base a lineamientos bien definidos y en un periodo determinado.	Formalizar la planeación estratégica mediante de un documento donde se incluya estrategias y objetivos de negocio más importantes. <b>(1.2.3.5, página 14, N1).</b>
17	VENTAS	Si el cliente efectúa el pedido vía telefónica, el pedido será empacado, sin tener la certeza de que cliente acudirá a local a pagar y retirar el producto.	Dejar de vender los productos que fueron separados para el cliente que efectuó el pedido por vía telefónica.	Reducción de ventas, puesto que se deja de vender por separar pedidos de clientes sin confirmar.	Se sugiere que la empresa solicite confirmación de pedido mediante transferencia electrónica o depósito en cuenta bancaria.	Fomentar una activa participación y cooperación por parte de los clientes para la creación de valor. <b>(2.4, página 24, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
18	VENTAS	Se receptan cualquier tipo de hojas de pedidos sin utilizar formatos.	Debido a la falta de un formato, es posible que el documento que indique el pedido realizado no sea legible.	Volver a repetir el proceso, ocupando más tiempo.	Se sugiere efectuar un formato, mediante el cual bodegueros e impulsadoras puedan guiarse y presentar el pedido realizado por el cliente de manera legible.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
19	VENTAS	No se respeta el orden de llegada de clientes. Se prioriza ciertos pedidos.	Reclamo de clientes debido a que no se respeta el orden de llegada de las personas.	Insatisfacción de clientes, por no brindar una buena atención a los mismos.	Se sugiere respetar el orden de llegada de los clientes, con el fin de brindar una buena atención y evitar reclamos.	Los clientes esperan ser tratados con cortesía y una atención rápida. <b>(2.4.1, página 25).</b>
20	VENTAS	Las impulsadoras no conocen todos los productos que ofrece Depósito 20.	Debido a que las impulsadoras no conocen toda la mercadería con la que cuenta la empresa, existe la posibilidad de que un cliente solicite un producto y que se le indique que no existe, siendo algo erróneo.	Dejar de vender la mercadería solicitada, y perder al cliente puesto que se le indica que no se tiene el producto, lo que ocasionaría que el mismo acuda a la competencia más cercana.	Se sugiere que las impulsadoras revisen los productos que posee Depósito 20, además si no están seguras de la existencia de un producto, acudan a la propietaria o administrador, con el fin de aclarar sus dudas y afianzar los conocimientos.	Los clientes esperan ser tratados con cortesía; una atención rápida; que el personal esté bien informado, bien capacitado, sea eficiente. <b>(2.4.1, página 25).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
21	VENTAS	El lugar de espera de productos a ser facturados, es muy estrecho, motivo por el cual se complica el despacho de mercadería.	Debido a que el espacio es reducido, existe el riesgo de facturar productos en pedidos que no corresponden.	Devoluciones de mercadería, debido a la facturación incorrecta.	Se sugiere que la empresa reestructure el diseño del espacio para el despacho de la mercadería, para con ello lograr amplitud en el lugar.	-
22	VENTAS	Sistema no solicita códigos de seguridad para el acceso a módulos del sistema.	Debido a la falta de seguridad del sistema, personas no autorizadas pueden tener acceso al mismo.	Debido a la posibilidad de manipulación de datos dentro del sistema, se puede suscitar alguna falla o error.	Se sugiere tener mayor seguridad en el sistema, incorporando códigos de acceso, para con ello evitar el mal uso del mismo por parte de personas no autorizadas.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
23	VENTAS	La caja N°2 no posee lector de barra de productos, por lo que el proceso de facturación es más retardado.	Espera larga de clientes, puesto a que el proceso de facturación es lento, ya que se debe digitar los productos uno por uno en la caja N°2.	Debido a la de afluencia de clientes y la respuesta lenta a los mismos, se presentarían reclamos e insatisfacción.	Se sugiere adquirir un lector de barras en la caja N°2, para poder agilizar el proceso de facturación.	Los clientes esperan ser tratados con cortesía; una atención rápida; que el personal esté bien informado, bien capacitado, sea eficiente. <b>(2.4.1, página 25).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
25	VENTAS	No se efectúa ningún documento previo de responsabilidad dirigido al transportista que receptorá y entregará la mercadería en la dirección proporcionada por los clientes.	Debido a la falta de un documento de responsabilidad dirigido al transportista, el mismo puede sustraerse los productos, sin que la entrega se efectúe.	Debido a la falta de control mencionada, se podría presentar una reducción de ingresos ocasionados por robos de mercadería.	Se sugiere realizar un documento de responsabilidad dirigido al transportista, en el que se detalle los productos entregados y el valor a ser cancelado a su regreso.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
27	VENTAS	Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de ventas.	Debido a la falta de objetivos en el área de ventas, no existen lineamientos debidamente marcados, a los cuales se desea alcanzar.	Debido a la falta de lineamientos claramente definidos, los colaboradores no tienen metas que cumplir en un periodo determinado.	Se sugiere que la empresa defina los objetivos por cada área, con el fin de que los colaboradores cumplan sus funciones en base a lineamientos bien definidos y en un periodo determinado.	Formalizar la planeación estratégica mediante de un documento donde se incluya estrategias y objetivos de negocio más importantes. <b>(1.2.3.5, página 14, N1).</b>
29	VENTAS A CRÉDITO-	No existen documentos de respaldo del crédito, no se comprueba firma con cédula de identidad.	Debido a que no existe documentos respaldo, existe la posibilidad de que los clientes no asuman sus deudas.	Pérdida monetaria debido al incumplimiento de los clientes, causados por falta de documentación.	Se sugiere que la empresa solicite documentos tales como copia de cédula, referencias bancarias, referencias personales, roles de pago y documentos que acrediten al cliente para concebir un crédito.	Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan. <b>(2.4, página 24, N5).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
30	VENTAS A CRÉDITO-	Recibir cheques post fechados, sin tener la seguridad de fondos.	Que los cheques entregados por los clientes no tengan fondos o sean chequeras robadas.	Pérdida monetaria debido a la recepción de cheques, sin tener seguridad de fondos o de legitimidad.	Se sugiere que la empresa recepte cheques certificados, para con ello tener seguridad de existencia de fondos.	Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan. <b>(2.4, página 24, N5).</b>
31	VENTAS A CRÉDITO-	No existe control de seguimiento de cuentas por cobrar.	Debido a la falta de seguimiento, los clientes pueden no cancelar su deuda en la fecha establecida, sin que la propietaria se dé cuenta.	Incumplimiento frecuente del pago de deudas lo que incurriría en problemas de liquidez por falta de cobro.	Se sugiere que se revisen las fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar. Además se recomienda dar un adecuado seguimiento a los créditos concedidos a los clientes.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
32	VENTAS A CRÉDITO-	Se efectúa el registro del pago de cuentas por cobrar en un cuaderno. No se indica la o las facturas canceladas, solo se refleja el monto total pagado.	Debido a que no se anotan las facturas canceladas en el cuaderno, existe el riesgo de que el cliente asegure que el pago de cierta factura ya fue efectuado.	Debido a que no se tiene un control de las facturas que han sido canceladas, se puede llegar a un conflicto con el cliente.	Se sugiere que la empresa opte por anotar los cobros efectuados en un medio electrónico, en el que se indiquen las facturas canceladas y los valores de cada una. Imprimir un informe y hacerlo firmar al cliente.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
33	VENTAS A CRÉDITO-	Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de cuentas por cobrar.	Debido a la falta de objetivos en el área de cuentas por cobrar, no existen lineamientos debidamente marcados, a los cuales se desea alcanzar.	Debido a la falta de lineamientos claramente definidos, los colaboradores no tienen metas que cumplir en un periodo determinado.	Se sugiere que la empresa defina los objetivos por cada área, con el fin de que los colaboradores cumplan sus funciones en base a lineamientos bien definidos y en un periodo determinado.	Formalizar la planeación estratégica mediante de un documento donde se incluya estrategias y objetivos de negocio más importantes. <b>(1.2.3.5, página 14, N1).</b>
34	CUENTAS POR PAGAR	No existe una persona responsable de efectuar pagos, por lo cual administrador es el encargado de este proceso.	Debido a que no existe un responsable de este proceso, administrador puede tener otras tareas que cumplir, por lo que ocasionaría que no se puedan realizar los pagos en el día establecido.	Conflicto con los proveedores debido a que no se efectuó el pago en la fecha establecida.	Se sugiere que la empresa opte por contratar una persona encargada de ingresar facturas de compra y efectuar el pago de las mismas.	Identificar las actividades del administrador. <b>(1.2.3.4, página 13).</b>
35	CUENTAS POR PAGAR	No existe un formato previamente elaborado que detalle el dinero tomado de caja.	Tomar dinero de la caja sin ningún tipo de control.	Debido a que se toma dinero de caja sin control, puede haber fraudes y faltantes monetarios.	Se sugiere realizar un documento en el cual se indique la fecha, el valor, el uso del dinero y la firma del responsable.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
36	CUENTAS POR PAGAR	No se exige la entrega de comprobante de pago de las facturas canceladas.	Debido a que no se exige un comprobante de pago, existe el riesgo de que el proveedor indique que el pago no ha sido realizado.	Conflicto con los proveedores debido a que no se exige un comprobante de pago de facturas.	Se sugiere que la empresa exija un comprobante de pago, con el fin de tener un respaldo de la cancelación de facturas.	Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan. <b>(2.4, página 24, N5).</b>
37	CUENTAS POR PAGAR	Depósito 20, no tiene fijado objetivos para el área de cuentas por pagar.	Debido a la falta de objetivos en el área de cuentas por pagar, no existen lineamientos debidamente marcados, a los cuales se desea alcanzar.	Debido a la falta de lineamientos claramente definidos, los colaboradores no tienen metas que cumplir en un periodo determinado.	Se sugiere que la empresa defina los objetivos por cada área, con el fin de que los colaboradores cumplan sus funciones en base a lineamientos bien definidos y en un periodo determinado.	Formalizar la planeación estratégica mediante de un documento donde se incluya estrategias y objetivos de negocio más importantes. <b>(1.2.3.5, página 14, N1).</b>
38	COMPRAS	No se efectúa un debido control en la revisión de datos de las facturas de compra.	Que la factura entregada por el proveedor se encuentre mal llenada o que los datos estén incompletos.	Debido a que existe el riesgo de que la factura no esté correctamente llena, la misma podría no tener validez tributaria.	Se sugiere que se revisen a cabalidad la razón social, el ruc, dirección, número de teléfono, validez de la factura y fecha de vencimiento.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
39	COMPRAS	La empresa no tiene política de llenado de facturas con firmas de las dos partes por entrega y recepción conforme.	No poder identificar a la persona que entregó y recibió el producto.	En el caso de presentarse algún reclamo, no tener el respaldo de la persona que entregó y recibió el producto.	Se sugiere que la empresa exija colocar las firmas de las personas que entregan y reciben el producto, con el fin de que no se produzcan conflictos en el caso de reclamos.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
40	COMPRAS	El módulo de compras permite la manipulación de valores totales al ingresar una factura de compra.	Riesgo de error en digitación de valores totales de los productos de las facturas de compra.	Que el sistema no refleje los costos reales de los productos, lo que ocasionaría que los precios de venta no sean los correctos.	Se sugiere contactar al ingeniero encargado del sistema, para incluir un bloqueo en el casillero de valor total de las facturas de compra.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
41	ALMACENAMIENTO	Los bodegueros no han recibido capacitaciones para mejorar su desempeño laboral.	Debido a que no se han impartido capacitaciones a bodegueros, los mismos pueden laborar sin conocer los objetivos de la empresa, y los reglamentos establecidos por la propietaria.	Inconformidad en el desempeño de los bodegueros, lo que ocasionaría una alta rotación del personal.	Se sugiere impartir capacitaciones a los bodegueros con el fin de que los mismos tengan claro los objetivos y los reglamentos de la empresa.	La elaboración de programas de capacitación y evaluación de desempeño son esenciales para el mejoramiento continuo. <b>(2.4.3, página 26).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
44	ALMACENAMIENTO	Las instalaciones con las que cuenta Depósito 20 son muy pequeñas.	Querer adquirir mayor cantidad de mercadería o incorporar una nueva línea; sin embargo, no poder hacerlo puesto a que el espacio es reducido.	Reducir la captación de clientes, puesto a que no tiene la empresa los productos demandados.	Se sugiere invertir en ampliación de instalaciones donde se encuentran las bodegas, puesto a que existe espacio para construcción.	-
46	ALMACENAMIENTO	Existen productos comestibles en el área de productos de limpieza.	Debido a que existen productos comestibles en el área de productos de limpieza, existe el riesgo de presencia de invasión de olores.	Alteración de la calidad de los productos comestibles, lo que ocasionaría reclamos de los consumidores finales de la mercadería.	Se sugiere tener mayor control y poner en práctica la política establecida por la empresa en la que indica que: Se debe colocar los productos en la bodega según su tipo y marca. (Evitando invasión de olores).	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
47	VENTAS	No se cumple política que exija firmas de cliente y despachador, para cumplir con la entrega del producto.	No poder identificar a la persona que entregó el producto, ni al cliente al cual se le entregó la mercadería.	En el caso de presentarse algún reclamo, no tener el respaldo de la persona que entregó el producto y en el caso de entrega a terceros, no tener respaldo de quien recibió la mercadería.	Se sugiere que la empresa exija colocar las firmas de las personas que entregan la mercadería y solicitar la firma del cliente que recibe los productos, con el fin de mejorar los controles.	Generación de políticas claras encaminadas al beneficio mutuo (empresa-grupos de interés). <b>(2.4, página 24, N 26).</b>

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
48	VENTAS	Al efectuar una venta con tarjeta de crédito o de débito, el sistema no calcula los precios de venta incluyendo los porcentajes de comisión de los bancos. Este proceso se efectúa manualmente.	No calcular de manera correcta los porcentajes de comisión de los bancos.	No lograr cubrir la comisión cobrada del banco o a su vez cobrar un valor más alto del que debería ser cancelado por el cliente.	Se sugiere contactar con el ingeniero encargado, solicitándole que parametrize el sistema incluyendo las comisiones de los bancos en las ventas con tarjeta de débito y de crédito.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
49	VENTAS	El archivo físico de ventas es desorganizado, no existe un orden secuencial.	No poder extraer una factura del archivo físico, debido a la falta de organización del mismo.	No lograr obtener información importante requerida, debido a que el archivo no está organizado.	Se sugiere que la empresa opte por organizar las facturas según su orden secuencial. Incluyendo las facturas anuladas, para evitar saltos.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
50	VENTAS	El espacio de las facturas es muy grande, no es muy bien aprovechado, puesto a que gran parte de las ventas no sobrepasan a 10 productos por factura.	Altos gastos incurridos en impresiones de facturas.	Reducción de utilidad, debido a los gastos incurridos en la impresión de facturas.	Se sugiere que la empresa adquiera auto impresores los cuales son: Sistemas computarizados que permiten la emisión directa de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.	Realizar presupuestos que ayuden a controlar las actividades de la empresa. <b>(1.2.3.5, página 14, N3).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
51	VENTAS A CRÉDITO	Las facturas de venta a crédito que ya han sido canceladas no son eliminadas del módulo de cuentas por cobrar.	Cobro erróneo a clientes, basándose en la información que refleja el módulo de cuentas por cobrar.	Conflicto con los clientes, debido a la falta de control al utilizar el módulo de cuentas por cobrar. Además que no se refleja los valores reales de cuentas por cobrar en el Estado Financiero.	Se sugiere que exista mayor control al efectuar la baja de cuentas por cobrar, para que el módulo no presente información errónea.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>
52	CUENTAS POR COBRAR	Clientes no cumplen con las fechas de vencimiento de sus facturas a crédito.	Morosidad de clientes al no efectuar el pago en la fecha establecida.	Debido a la morosidad de los clientes, se producen problemas de liquidez.	Se sugiere tener mayor control en cuentas por cobrar, efectuando un seguimiento a los clientes que mantienen deudas pendientes.	La empresa espera que los plazos establecidos en el crédito otorgado sean cumplidos a cabalidad. <b>(2.4.1, página 25).</b>
53	CUENTAS POR COBRAR	Se efectúa el registro del abono en un cuaderno. No se indica la o las facturas canceladas ni el saldo pendiente, solo se refleja el monto total pagado.	Debido a que no se anotan los abonos de las facturas canceladas en el cuaderno, existe el riesgo de que el cliente asegure que el pago de cierta factura ya fue efectuado.	Debido a que no se tiene un control de abonos de las facturas, se puede llegar a un conflicto con el cliente.	Se sugiere que la empresa opte por anotar los cobros efectuados en un medio electrónico, en el que se indiquen los abonos de las facturas y el número de documento. Imprimir un informe y hacerlo firmar al cliente.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada  
**Elaborado por:** Melissa Cevallos

Nº	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD	POSIBLE RIESGO	POSIBLE IMPACTO	ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO	ELEMENTO DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO QUE SE VE AFECTADO
54	PAGOS PROVEEDOR	El archivo físico de pagos proveedores es desorganizado, no existe un orden secuencial.	No poder extraer una factura del archivo físico, debido a la falta de organización del mismo.	No lograr obtener información importante requerida, debido a que el archivo no está organizado.	Se sugiere que la empresa opte por organizar las facturas según el orden secuencial de los egresos realizados.	Asegurar que se mantenga un sistema de control interno eficiente. <b>(1.2.3.3, página 13, N2).</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Melissa Cevallos



## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

La realización del presente trabajo, se enfocó en cumplir los objetivos generales y específicos determinados en el plan que originó este estudio, con el fin de proponer mejoras en los procesos desarrollados y en la gestión administrativa de la empresa, tomando en cuenta elementos de buen gobierno corporativo que estén relacionados con el giro de negocio.

A continuación se describirán los objetivos generales y específicos seguidos de las conclusiones obtenidas.

- 1    Evaluar los principales procesos operativos, para proponer el mejoramiento de los mismos así como de la gestión administrativa, considerando elementos del Buen Gobierno Corporativo, en la empresa “Depósito 20” de la ciudad de Quito.
- Mediante la investigación realizada y los métodos utilizados, se concluye que se pudo evaluar los principales procesos operativos y gestión administrativa de la empresa Depósito 20. Con los resultados obtenidos se propusieron mejoras en el capítulo 5 tomando en cuenta elementos del buen Gobierno Corporativo.

- 2 Evaluar los principales aspectos que deben mejorar en los procesos.
  - Depósito 20 debe mejorar en varios aspectos, puesto que existe procesos desarrollados actualmente que no permiten tener un adecuado control dentro de la empresa, esto se debe a que en su mayoría, las pequeñas y medianas empresas optan por no tener un manual de procedimientos que contribuyan al mejoramiento de las mismas.
- 3 Verificar la incidencia actual de los controles internos en el negocio.
  - Los controles internos que actualmente tiene la empresa no son totalmente eficaces, puesto a que se presentan falencias que afectan negativamente a Depósito 20. Una de ellas es el sistema contable financiero, puesto que el mismo no permite tener un adecuado seguimiento en inventarios, facturación, compras, entre otros.
- 4 Determinar aspectos fundamentales que deben cambiar en la administración del negocio.
  - Depósito 20 no tiene fijado objetivos que permitan garantizar que los procesos desarrollados en las distintas áreas de la empresa lleguen a una meta fijada por la propietaria. Por tal motivo se deben tomar correcciones para lograr mayor eficiencia en las actividades desempeñadas por los colaboradores.

5 Evaluar la forma de administración del negocio y la continuidad del mismo en el futuro.

- Se puede evidenciar que la manera de administrar Depósito 20 ha llevado a la empresa a perdurar por más de 54 años; sin embargo, no se lleva un adecuado control en los procesos y funciones desarrollados actualmente.
- Debido a la experiencia adquirida por la propietaria del negocio, se concluye que el mismo puede perdurar en el futuro, puesto a que Depósito 20 es una empresa que se encuentra firmemente consolidada y además en esta investigación se proponen mejoras que serán de mucha ayuda para dar un cambio positivo en la empresa.

## 6.2. RECOMENDACIONES

- Analizar la propuesta desarrollada en esta disertación, de manera que sirva como una herramienta para mejorar los procesos y la gestión administrativa de Depósito 20.
- Se recomienda establecer reglas, procesos y normas de conducta claramente definidos en un manual, con el fin de que la empresa tenga determinado su rumbo y los objetivos que desea lograr en un tiempo específico.
- Sin importar el tamaño de la empresa, se recomienda implementar prácticas de buen gobierno corporativo, con el propósito de tener reglas que regulen las relaciones entre propietaria, administración y consejo administrativo, mismo que se sugiere implementar, para con ello lograr una mejor toma de decisiones considerando a los distintos grupos de interés.
- Se recomienda invertir en la adquisición de un sistema contable financiero con mayores controles que el que posee actualmente la empresa, ya que es imprescindible tener una herramienta de apoyo que refleje la situación de la empresa de manera correcta.
- Se recomienda efectuar un análisis que permita definir los montos máximos de crédito para los clientes que tienen acceso al mismo, con el fin de que el beneficiado no reciba más de lo que pueda pagar, logrando una reducción de morosidad en cuentas por cobrar.

- Es necesario documentar y efectuar evaluaciones de diferentes proveedores que ofrezcan la misma mercadería, con la finalidad de obtener precios, descuentos y promociones y con ello poder tomar decisiones que beneficien a la empresa y a los clientes ofreciendo productos de buena calidad.
- Incorporar a la empresa una persona encargada de ingresar facturas de compra, realizar seguimiento de las cuentas por pagar y efectuar pagos a proveedores, ya que estos procesos son realizados por el administrador de Depósito 20. Con ello se lograría que el mismo se concentre en tareas que exijan mayor responsabilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Bolsa de Valores de Quito. (2011). *Memorias del programa de Buen Gobierno Corporativo*. Quito.
2. CAF. (2011). *Lineamientos para un Código de Gobierno Corporativo para las PyME y empresas familiares*. CAF.
3. Consejo coordinador empresarial. (2015). *Código de mejores prácticas corporativas*. México.
4. Curiel, G. S. (2006). *Auditoría de estados financieros*. México: Pearson Educación.
5. Federación Gremial de la Industria, Sofofa. (7 de Agosto de 2015). *La importancia de la relación empresa – comunidad*. Obtenido de <http://prohumana.cl/category/publicaciones/articulos-rse/>
6. Landa., L. J. (7 de Julio de 2010). *La competencia directa e indirecta*. Obtenido de <http://www2.esmas.com/emprendedor/herramientas-y-articulos/marketing/184455/competencia-competencia-directa-competencia-indirecta/>
7. Ley Orgánica de Salud. (s.f.). Artículo 145.
8. Martin, V. (22 de Diciembre de 2011). *Análisis Cadena de Valor*. Obtenido de [http://es.slideshare.net/VictorMartinRamos/vm-autos-ide?from\\_action=save](http://es.slideshare.net/VictorMartinRamos/vm-autos-ide?from_action=save)
9. Meneses, H. (18 de Septiembre de 2013). *Relevamiento de Procesos mediante la Metodología de Papel Café*. Obtenido de <https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/09/18/etapas-previas-a-un-correcto-relevamiento-de-procesos/>

10. Ministerio de Salud Pública. (18 de Noviembre de 2013). *Reglamento de etiquetado permitirá seleccionar alimentos saludables*. Obtenido de <http://www.salud.gob.ec/reglamento-de-etiquetado-permitira-seleccionar-alimentos-saludables/>
11. Murthy, N. (2003). *Junta de Valores y Bolsas de India*. India.
12. Pardo, L. C. (2006). *Auditoría del sistema de control interno*. Bogotá.
13. Pineda, A. (4 de Abril de 2012). *UNAH Auditoria de Sistemas de Información - Contaduría*. Obtenido de <http://auditoriadesistemasunah.blogspot.com/2012/04/pruebas-de-cumplimento-vs-pruebas.html>
14. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2009-2013/>
15. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). *Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/ley-organica-de-regulacion-y-control-del-poder-de-mercado/>
16. Tello, M. (2012). *Manual de la Auditoría de la comunicación interna*. Obtenido de <http://maxtello.com/manualdeauditorial.pdf>

**ANEXOS**



## Anexo 1

				Cont.	P. Costo	P. Venta	T. P. C.	TFV	Utilidad	Total
4497	F009517	23/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	4.00	8.50	9.38	34.00	37.50	3.50	47.04
4499	F009526	23/10/2015	SUMETIARIO CIALTDA.	6.00	8.17	9.38	49.02	56.25	7.23	70.56
4499	F009531	23/10/2015	LUIS ESTRELLA	1.00	8.50	10.27	8.50	10.27	1.77	12.88
4501	F009539	23/10/2015	MARINA MANGUITA	1.00	8.50	9.38	8.50	9.38	0.88	11.76
4508	F009566	24/10/2015	DIANA CAMILO	1.00	8.50	9.38	8.50	9.38	0.88	11.76
4510	F009582	24/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	1.00	8.50	10.27	8.50	10.27	1.77	12.88
4514	F009612	24/10/2015	MANUEL AGUILAR	2.00	8.50	9.38	17.00	18.75	1.75	23.52
4517	F009725	24/10/2015	MARISOL FERNANDEZ	3.00	8.50	9.38	25.50	28.13	2.63	35.28
4523	F009649	24/10/2015	CELSO VASQUEZ	1.00	8.50	9.38	8.50	9.38	0.88	11.76
4529	F009768	26/10/2015	EDISON GARZAL	1.00	8.50	9.38	8.50	9.38	0.88	11.76
4537	F009815	27/10/2015	NANCY QUINTEROS	3.00	8.17	9.38	24.52	28.13	3.61	35.28
4549	F009873	28/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	4.00	8.17	9.38	32.68	37.50	4.82	47.04
4556	F009898	29/10/2015	CARLOS VALENCIA	6.00	8.17	9.38	49.02	56.25	7.23	70.56
4557	F009900	29/10/2015	ANGELO CALVAHE	2.00	8.17	9.38	16.34	18.75	2.41	23.52
4559	F010116	29/10/2015	JUAN RAQUERO C	12.00	8.17	8.93	98.04	107.14	9.10	134.40
4560	F010120	29/10/2015	TORRES SERRANO	4.00	8.17	9.38	32.68	37.50	4.82	47.04
4562	F010133	29/10/2015	EDUARDO PAEZ	1.00	8.17	9.38	8.17	9.38	1.21	11.76
4562	F010138	29/10/2015	LICORES 23 HORAS	6.00	8.17	9.38	49.02	56.25	7.23	70.56
4564	F010081	29/10/2015	FAIRNY PONCE	4.00	8.17	9.38	32.68	37.50	4.82	47.04
4565	F010152	29/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	3.00	8.17	9.38	24.51	28.13	3.62	35.28
4568	F010094	29/10/2015	MANUEL AGUILAR	5.00	8.17	9.38	40.85	46.88	6.03	58.80
4571	F010176	30/10/2015	MA DEL ORODES PALLO	6.00	8.17	9.38	49.02	56.25	7.23	70.56
4571	F010180	30/10/2015	MARCO GARCES	12.00	8.17	9.38	98.04	112.50	14.46	141.12
4572	F010410	30/10/2015	LUIS CABA	2.00	8.17	9.38	16.34	18.75	2.41	23.52
4574	F010191	30/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	3.00	8.17	9.38	24.51	28.13	3.62	35.28
4581	F010455	30/10/2015	ELSA SABARAND	3.00	8.17	9.38	24.51	28.13	3.62	35.28
4581	F010460	30/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	1.00	8.17	10.27	8.17	10.27	2.10	12.88
4581	F010208	30/10/2015	HENRY MONTENEGRO	3.00	8.17	9.38	24.51	28.13	3.62	35.28
4585	F010474	31/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	1.00	8.17	9.38	8.17	9.38	1.21	11.76
4589	F010236	31/10/2015	CONSUMIDOR FINAL	1.00	8.17	9.38	8.17	9.38	1.21	11.76
4591	F010508	31/10/2015	JAIME CORAL	1.00	8.17	10.27	8.17	10.27	2.10	12.88
4592	F010512	31/10/2015	VERGILIO TESTADA	1.00	8.17	10.27	8.17	10.27	2.10	12.88
4597	F010529	31/10/2015	LICORES 23 HORAS	2.00	8.17	9.38	16.34	18.75	2.41	23.52
4597	F010268	31/10/2015	FERNANDO SERRANO	12.00	8.17	9.38	98.04	112.50	14.46	141.12
<b>004291100056 ABUELLO YSA X12</b>				<b>441.00</b>	<b>1,002.92</b>	<b>1,123.97</b>	<b>3,713.86</b>	<b>4,143.39</b>	<b>429.53</b>	<b>5,197.47</b>
<b>Total general:</b>				<b>441.00</b>	<b>1,002.92</b>	<b>1,123.97</b>	<b>3,713.86</b>	<b>4,143.39</b>	<b>429.53</b>	<b>5,197.47</b>

## Anexo 2

Archivo Generar Contabilidad Ac. Fijos Inventarios C. Por Cobrar C. por Pagar Bancos Rol de Pagos SRI Ayuda

**DEPOSITO 20**

**PROFORMAS**

Nro. Proforma: **590** Fecha: **20/04/2015** Cliente: **OCTAVIO CASA**

RUC / Cl. **1713850137** Tel. **2595505** Dirección **DIEGO DE VASQUEZ**

CodeProducto	NombreProducto	Cantidad	PrecioUnitario	Total
7501035042070	JOSE CUERVO BLANCO 750X12	1.00	46.36	46.36
7501017006038	JOSE CUERVO GOLD 750X12	1.00	46.36	46.36
759380113427	EL CHARRO 750 X 12	1.00	14.50	14.50
080432402795	SOMETHING 750 X 12	1.00	42.00	42.00
5010106111925	BALLANTINE'S 1000 ML X 12	1.00	36.75	36.75
5010327223209	GRANTS 750 X 12	1.00	35.00	35.00
7504330512056	COMOQUAY 75000 BLANCO 750X12	1.00	10.00	10.00

**SUBTOTAL :** 219.45

**Tarifa 0% :** 0.00

**Tarifa 12% :** 219.45

**I. V. A. 12% :** 26.33

**TOTAL** 245.78

## Anexo 3

**DEPOSITO 20**

**COMPRAS PRODUCTOS**

Informes EDICION

Nro. Ing.	Fac. Nro.	Fecha	Fecha Reg.	Proveedor:
1524554	12/01/2016	12/01/2016		DISTRIBUIDORA COLOMBINA DEL ECUADOR S.A.
M. Cad.	Nro. Serie	Autorización	% R. IVA	# Retención
20/06/2016	001001	1115097369	0	
R. Fuente: <input checked="" type="checkbox"/> 954				

Código	Nombre	Cant.	P. Unit.	Desc. %	P. Fin.	IVA	Total	PVP
COLO	COLOMBINETAS 15X24	56	1.52	0.00	1.52	SI	45.07	1.85

**FORMAS DE PAGO**

☒ Factura ☐ Pedido ☐ Cont. ☐ Créd. ☐ T. Cr.

Efectivo:  Vence:  R. Fuente:  R. IVA:

Detalle:  Compras

Sustento:  06 Inventario - Crédito Tributario para declaración de IVA

SUBTOTAL:  0.00

SUBTOTAL TARIFA 0%:  0.00

SUBTOTAL TARIFA 12%:  0.00

I.V.A.:  0.00

DESCUENTO:  0.00

DSCTO. FACTURA:  0.00

OTROS:  0.00

**TOTAL FACTURA:**  0.00

## Anexo 4

Archivo Generar Contabilidad Ac. Fijos Inventarios C. Por Cobrar C. por Pagar Bancos Rol de Pagos SRI Ayuda

## DEPOSITO 20

LISTADO DE PR

**Busqueda :**  


Código
78610012679
78610012003
78610012004

**Barra:**  
**Impresora:**

**Productos**

EDICION

Código	7861001200300	* Código P	
Nombre	SALSA DE TOMATE SACHET 6X12		
Sección	SALSAS SALSAS		
Referencia / U. Me.	UNIDADES		
Tipo Producto	Bien	* Precio de Costo	5.10
Unidad A %	7.13	Precio Venta A	6.12
Unidad B %	17.28	Precio Venta B	6.70
Unidad C %	(100.00)	Precio Venta C	0.00
Unidad D %	(100.00)		0.00
Stock Existente	13	Stock Mínimo	0
M. Inventario	Lfo	* Grava IVA	<input checked="" type="checkbox"/>
Código Contable	1.1.03.02.00.00.00 Inventario de mercad. en almacen 12%		
Código Ret.	312 Transferencia de bienes muebles de naturaleza corporal		



**CAMPOS SON OBLIGATORIOS**

## Anexo 5

Archivo Generar Contabilidad Ac. Fijos Inventarios C. Por Cobrar C. por Pagar Bancos Rol de Pagos SRI Ayuda

***DEPOSITO 20***

**FACTURACIÓN**

INFORMES EDICION OPERAR PRECIOS

Nro. Egr. Serie Factura Nro. Fecha % Ret. Fnta % Ret. IVA Vendedor:

001001 F226963 30/10/2015 0 0 ADMIN ADMIN

Cliente: CONSUMIDOR FINAL

RUC / CI. Tel. Dirección

999999999999 S/D Presione F2 para cambiar el Precio de Venta

**VAN 3 PRODUCTOS**

	Codigo	NombreProducto	Cant.	Stock	P.Venta	Desc.	IVA	Total
	088291100050	ABUELO 750 X 12	1	2,751.00	10.00	0.00	SI	10.00
	088291100050	ABUELO 750 X 12	1	2,751.00	8.00	0.00	SI	8.00
*	088291100050	ABUELO 750 X 12	1	2,751.00	15.00	0.00	SI	15.00

**OPCIONES**

☒ Fac. ☐ N. Ven. ☐ Ped. ☐ Inv. Cheque: 0.00

☒ Cont. ☐ Créd. ☐ T. Cré. Saldo: 0.00

Electivo: 33.00 Ret. Fuente: 0.00

Ret. IVA: 0.00

# Retención

SUBTOTAL: 29.46

DESCUENTO: 0.00

TARIFA 0%: 0.00

TARIFA 12%: 29.46

I. V. A.: 3.54

DESC. ADICIONAL: 0.00

OTROS: 0.00

**TOTAL FACTURA 33.00**

PAGO CAMBIO

Anexo 6

<div> <div> <div>1 of 1</div> <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>100%</div> </div> <div> <div>Total:10</div> <div>100%</div> <div>10 of 345</div> </div> </div>									
<div> <div>DEPOSITO 20</div> <div> <div>RESUMEN DE FACTURAS VENDIDAS POR CLIENTE</div> <div> <div>Desde</div> <div>01/09/2015</div> <div>Hasta :</div> <div>30/10/2015</div> </div> </div> </div>									
# Fact.	F. Fact.	Cliente	Venta 0	Venta 12	IVA	Total	Saldo	F.Pa	
F200065	30/09/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.71	109.27	13.11	123.09	0.00	Cr.	
F200533	30/09/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.00	89.37	10.72	100.10	0.00	Cr.	
F200594	11/09/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.00	147.94	17.75	165.69	0.00	Cr.	
F200078	18/09/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	25.71	136.37	21.16	223.25	0.00	Cr.	
F201436	25/09/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.00	268.08	32.17	300.25	0.00	Cr.	
F207862	30/10/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	25.00	305.26	36.63	366.89	0.00	Cr.	
F209433	30/10/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.00	83.34	10.00	93.34	0.00	Cr.	
F208894	16/10/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.00	140.62	17.83	158.45	0.00	Cr.	
F208899	16/10/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	0.00	40.04	5.88	54.93	0.00	Cr.	
F209380	22/10/2015	1716022924 YOLANDA SERRANO	37.08	762.79	95.13	925.00	0.00	Cr.	
10	1716022924	YOLANDA SERRANO	88.50	2,170.88	260.41	2,518.99	0.00		
Total general:			88.50	2,170.88	260.41	2,518.99	0.00		

## Anexo 7

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	BANCO	CUENTA	NOMBRE	VALOR	NUMERO DE CHEQUE	FECHA DE INGRESO	FECHA DEPOSITO	
1058	INTERNACIONAL	0400610464	GUSTAVO CARRERA	\$ 910.96	4022	25/08/2015	08/09/2015	
1059	PICHINCHA	3028013804	MARIANA MERA	\$ 150.00	6064	25/08/2015	25/08/2015	
1060	PICHINCHA	3069096904	FLORENCIO ZHAGNAY	\$ 100.00	988	25/08/2015	25/08/2015	
1061	PICHINCHA	3258850404	EDUARDO PAEZ	\$ 634.26	1467	26/08/2015	05/09/2015	
1062	PICHINCHA	3406910304	FANNY PONCE	\$ 1,300.00	679	27/08/2015	07/09/2015	
1063	PICHINCHA	2100044432	JONATHAN PORTILLA	\$ 114.67	49	28/08/2015	05/09/2015	
1064	PICHINCHA	2100044432	JONATHAN PORTILLA	\$ 376.05	50	28/08/2015	12/09/2015	
1065	bgr	8017242104	JOSE CONTRERAS	\$ 180.26	641	28/08/2015	04/09/2015	
1066	PICHINCHA	3382808104	THANIA RODRIGUEZ	\$ 1,426.32	16206	28/08/2015	07/09/2015	
1067	GUAYAQUIL	25418077	PAMELA GONZALEZ	\$ 534.30	347	28/08/2015	06/09/2015	
1068	PICHINCHA	3406910304	FANNY PONCE	\$ 926.00	675	01/09/2015	01/09/2015	
1069	PICHINCHA	2100023210	ITALO LOOR	\$ 800.00	571	01/09/2015	01/09/2015	
1070	BGR	8017242104	monica ortega	\$ 180.26	641	04/09/2015	04/09/2015	
1071	INTERNACIONAL	0350603578	CARMITA DEL HIERRO	\$ 615.57	1703	04/09/2015	04/09/2015	
1072	GUAYAQUIL	0025418077	PAMELA GONZALEZ	\$ 552.29	354	04/09/2015	12/09/2015	
1073	PRODUBANCO	01049211008	PAOLA JARRIN	\$ 384.60	88	04/09/2015	19/09/2015	
1074	GUAYAQUIL	5831423	HENRY MONTENEGRO	\$ 319.12	92	04/09/2015	20/09/2015	
1075	PICHINCHA	2100044432	JONATHAN PORTILLA	\$ 114.67	49	05/09/2015	05/09/2015	
1076	PICHINCHA	3283770404	CARLOS VALENCIA	\$ 810.27	1804	07/09/2015	07/09/2015	
1077	PICHINCHA	3406910304	FANNY PONCE	\$ 1,066.00	681	03/07/2015	14/09/2015	
1078	bgr	8017242104	monica ortega	\$ 163.03	650	08/09/2015	15/09/2015	
1079	INTERNACIONAL	0400610464	GUSTAVO CARRERA	\$ 1,106.75	4071	08/09/2015	22/09/2015	
1080	PICHINCHA	2100023210	ITALO LOOR	\$ 994.84	591	08/09/2015	29/09/2015	

## Anexo 8

Jorge Jurado	80	05-11-2015.
Jose Parra	232,65.	
Gloria Simbana	29	
Maria Muñoz	717,60.	
Licovena 23H	393,50.	
Ingreso Ronedas	43.	
Egreso Pao	117	
Egreso Pao.	72,13.	
Cheque	1213,79	
Sistema	5829,32.	
Cobros/I.	1495,75.	
Egresos	189,13	
Cheque	1213,79	
Ronedas	122,19.	
T. Efectivo \$	5799,96.	



# Anexo 9

Archivo Generar Contabilidad Ac. Fijos Inventarios C. Por Cobrar C. por Pagar Bancos Rol de Pagos SRI Ayuda

**DEPOSITO 20**

COMPRAS PRODUCTOS

INFORMES EDICION

Nro. Ing. Fac. Nro. Fecha Fecha Reg. Proveedor:

M. Cad. Nro. Serie Autorizacion % R. IVA # Retencion

23/02/2016 002050 1116446808 0 19120 R. Fuente: 1204

Codigo	Nombre	Cant.	P. Unit.	Desc. %	P. Fin.	IVA	Total	PVP
610486901	FAVORITA 1 LITRO X 15	12	1.85	0.00	1.70	No	20.40	1.95

FORMAS DE PAGO

Factura Pedido

Cont. Créd. T. Cr.

Efectivo: Vencido: R. Fuente: R. IVA:

0.00 25/Ene/2016 0.20 0.00

Detalle: Compra

Sustento: 06 Inventario - Crédito Tributario para declaración de IVA

20.40

20.40

SUBTOTAL TARIFA 12% 0.00

I.V.A.: 0.00

DESCUENTO: 0.00

DSCTO. FACTURA 0.00

OTROS 0.00

TOTAL FACTURA: 20.40

**Anexo 10****ENCUESTA BODEGUEROS**

1. ¿Ha recibido usted capacitaciones en Depósito 20, sobre el adecuado manejo de inventarios?

.....  
.....

2. ¿Conoce usted la ubicación de todos los productos dentro de la bodega?

.....  
.....

3. Cuando llega un pedido. ¿Ubica usted los productos según su tipo?

.....  
.....

4. ¿Almacena los productos revisando sus fechas de caducidad?

.....  
.....

5. ¿Almacena los productos considerando su fragilidad?

.....  
.....

**Anexo 11****ENCUESTA DEPÓSITO 20**

1. Califique la calidad general de nuestros productos.

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy Buena	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Mala	<input type="checkbox"/>

2. ¿Se le informó acerca de las promociones y descuentos actuales?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

3. Si su respuesta en la pregunta 2 fue “Si”. La información proporcionada fue impartida por:

Trabajadores de Depósito 20	<input type="checkbox"/>
Impulsadoras de productos	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cómo considera usted la atención prestada por los colaboradores de la empresa?

Excelente ☐

Muy Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

5. ¿Cómo considera usted el empackado de sus productos?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

6. Califique la velocidad de respuesta en la facturación de sus productos.

Muy rápida ☐

Rápida ☐

Lenta ☐

Muy lenta ☐

7. Comentarios o sugerencias (opcional)

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**Anexo 12****EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE PRODUCTOS**

1. ¿Es usted colaborador directo (empleado) de Depósito 20 o es Impulsadora de una empresa proveedora?

.....  
 .....

2. ¿Considera usted que conoce los productos que ofrece Depósito 20? (Si – No)

.....  
 .....  
 .....

3. ¿Depósito 20 oferta los siguientes productos?: ( SI - NO )

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ciruelas Pasa            |
| <input type="checkbox"/> | Bandejas para pavo       |
| <input type="checkbox"/> | Vodka Equinoxio          |
| <input type="checkbox"/> | Café pasado              |
| <input type="checkbox"/> | Papel Aluminio           |
| <input type="checkbox"/> | Pasta de Tomate          |
| <input type="checkbox"/> | Especias enfundadas      |
| <input type="checkbox"/> | Ron Genio                |
| <input type="checkbox"/> | Lenteja                  |
| <input type="checkbox"/> | Chocolate de Repostería. |